SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

2010

Québec

SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2009 • 2010

Le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* a été réalisé par la Société d'habitation du Québec.

Aile Saint-Amable, 3e étage
1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau
Québec (Québec) G1R 5E7
Téléphone : 418 643-4035
Site Web : **www.habitation.gouv.qc.ca**

COORDINATION DU CONTENU ET DONNÉES STATISTIQUES

Direction de la planification, de la recherche et du développement

COORDINATION DE L'ÉDITION

Direction des communications

CONCEPTION GRAPHIQUE ET MISE EN PAGE

OSE Design

PHOTOGRAPHIES

Xavier Dachez

Photo de la page couverture : Les Habitations Saint-Maxime à Sorel, un OBNL de 20 logements de 4 chambres à coucher destiné aux famillles, aux personnes seules et aux personnes âgées. Ce projet de maison en rangée a obtenu la certification Novoclimat en plus d'avoir permis la requalification d'un terrain vague.

ISSN 1709-5077 (version imprimée)

ISSN 1913-3456 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2010

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2010

© Gouvernement du Québec, 2010

100 % de papier recyclé

FSC MIXTE FSC® C023353

Note : En vue d'alléger le texte, la forme masculine désigne les femmes et les hommes.

Monsieur Yvon Vallières

Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de déposer le rapport annuel de gestion de la Société d'habitation du Québec pour l'exercice 2009-2010 qui constitue la deuxième reddition de comptes depuis la mise en application de la planification stratégique 2008-2011 de la Société.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire,

LAURENT LESSARD

Monsieur Laurent Lessard

Ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Ministre,

Nous vous transmettons le rapport annuel de gestion de la Société d'habitation du Québec pour l'exercice 2009-2010.

Ce rapport annuel de gestion intègre les états financiers vérifiés par le vérificateur général du Québec.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de notre considération distinguée.

La présidente du conseil d'administration,

GINETTE FORTIN
Québec, septembre 2010

Le président-directeur général,

WILLIAM JOHN MACKAY
Québec, septembre 2010

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL 6

DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS 8

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION ET DE L'ÉVALUATION DE PROGRAMMES 9

FAITS SAILLANTS 2009-2010 10

SECTION 1 – LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC 13

SECTION 2 – LES RÉSULTATS 21

ORIENTATION 1 Aider les ménages à accéder ou à conserver un logement adéquat 25

ORIENTATION 2 Favoriser un habitat et un milieu de vie de qualité 31

ORIENTATION 3 Soutenir l'amélioration continue en habitation 42

SECTION 3 – LES RESSOURCES DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC 51

SECTION 4 – LES ÉTATS FINANCIERS 55

SECTION 5 – LES EXIGENCES GOUVERNEMENTALES 75

Accès à l'égalité en emploi 76

Accès aux documents et protection des renseignements personnels 78

Développement durable 79

Égalité entre les femmes et les hommes 86

Éthique et déontologie 86

Exercice du pouvoir d'exception 87

Plan d'action gouvernemental *La diversité : une valeur ajoutée* 87

Politique de financement des services publics 88

Politique d'intervention en matière de traitement des plaintes 88

Politique linguistique 88

Suites données aux recommandations du vérificateur général du Québec 89

ANNEXES 91

Annexe 1 Programmes de la Société d'habitation du Québec 92

Annexe 2 Principaux textes législatifs et réglementaires d'importance pour la Société d'habitation du Québec 95

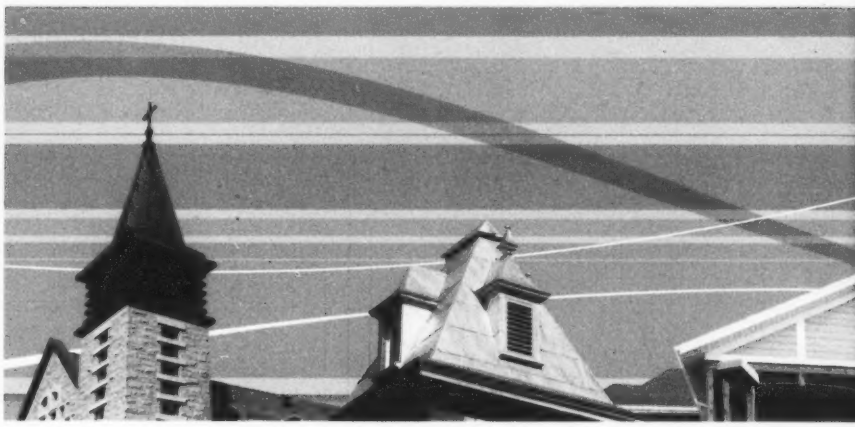
Annexe 3 Conseil d'administration et comités 96

Annexe 4 Déclaration de services aux citoyens de la Société d'habitation du Québec 98

Annexe 5 Code de déontologie des administrateurs et dirigeants de la Société d'habitation du Québec 101

Annexe 6 Données complémentaires 106

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL



C'est avec plaisir que nous vous présentons le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* de la Société d'habitation du Québec. Ce rapport expose pour la deuxième année les réalisations de la Société conformément aux orientations stratégiques 2008-2011. Les résultats qu'il contient témoignent de la participation active du personnel et de la précieuse collaboration de nos partenaires que nous remercions chaleureusement.

Durant cet exercice financier, la Société a poursuivi sa mission afin de favoriser l'accès de la population québécoise à des conditions adéquates de logement. Ainsi, par ses diverses interventions, elle a aidé 242 428 ménages.

En 2009-2010, 2 518 nouveaux logements communautaires ont été livrés par l'entremise des programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec. Ceci porte le nombre de logements livrés ou en voie de l'être à 24 818; la nouvelle cible étant quant à elle de 30 000 logements.

Ces interventions de la Société et de ses partenaires contribuent à améliorer les conditions de vie des ménages québécois à revenu faible ou modeste.

De plus, grâce au Plan québécois des infrastructures – Des fondations pour réussir, le budget de remplacement, d'amélioration et de modernisation des habitations à loyer modique sera de 275,8 millions de dollars pour 2010.

La Société a déployé des efforts soutenus dans le but d'intégrer l'application de ces principes de développement durable dans ses pratiques et dans ses programmes. L'accroissement de l'efficacité énergétique dans les HLM en est un exemple concret.

Sur le plan administratif, l'organisation poursuit l'amélioration de ses façons de faire avec ses partenaires. Elle soutient le développement des 33 centres de services instaurés l'an dernier en leur déléguant la responsabilité d'établir le bilan de santé des immeubles et de préparer des plans pluriannuels d'intervention pour les logements sociaux et communautaires. La Société a également adopté une nouvelle déclaration de services aux citoyens.

La présidente du conseil d'administration,

GINETTE FORTIN
Québec, septembre 2010

Le président-directeur général,

WILLIAM JOHN MACKAY
Québec, septembre 2010

DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

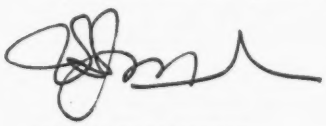
À titre de président-directeur général, j'ai la responsabilité d'assurer l'exactitude des données contenues dans ce rapport annuel de gestion.

À ma connaissance, le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* décrit fidèlement la mission, l'organisation administrative, les mandats et les orientations de la Société pour cette deuxième période de la planification stratégique 2008-2011. Il couvre l'ensemble des actions entreprises, expose les résultats atteints et les données qu'il contient sont fiables.

Un examen sur le caractère plausible et sur la cohérence de l'information présentée dans ce rapport a été effectué par la Direction de la vérification et de l'évaluation de programmes de la Société. Un rapport de validation a été produit à cet effet.

Je déclare que l'information contenue dans ce rapport présente fidèlement la situation de la Société au 31 mars 2010.

Le président-directeur général,



WILLIAM JOHN MACKAY
Québec, septembre 2010

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION ET DE L'ÉVALUATION DE PROGRAMMES

Monsieur William John MacKay
Président-directeur général
Société d'habitation du Québec

Monsieur le Président-Directeur général,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans le *Rapport annuel de gestion 2009-2010* de la Société d'habitation du Québec. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la diffusion de cette information incombe à la direction de la Société.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en nous basant sur le travail accompli au cours de notre examen. Les travaux ont été effectués conformément au *Guide de validation des rapports annuels de gestion des agences, des ministères et des organismes*[1]. Ils ont essentiellement consisté à obtenir des renseignements, à utiliser des procédés analytiques, à réviser des calculs, à obtenir des pièces justificatives et à soulever des discussions sur l'information fournie.

Au cours de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2009-2010 n'est pas, à tous égards, importante, plausible et cohérente.

Le directeur de la vérification et de l'évaluation de programmes,

JEAN-YVES ROY
Québec, septembre 2010

1. Forum des responsables de la vérification interne, *Guide de validation des rapports annuels de gestion des agences, des ministères et des organismes*, 2007.

FAITS SAILLANTS 2009-2010

À l'occasion du dépôt du budget 2010-2011, le gouvernement du Québec a annoncé l'injection de 210 millions de dollars dans le programme AccèsLogis Québec pour la réalisation de 3 000 logements additionnels, et une aide supplémentaire de 14,2 millions de dollars destinée aux projets des régions éloignées. Ceci porte donc les investissements gouvernementaux à 1,3 milliard de dollars en ce domaine, depuis 2003. L'objectif de réalisation de logements à loyer abordable, communautaires ou privés, passe quant à lui à 30 000 logements.

Le Plan québécois des infrastructures (PQI) – Des fondations pour réussir reconnaît le logement social comme faisant partie des infrastructures québécoises. Le budget de remplacement, d'amélioration et de modernisation (RAM), consenti pour assurer la pérennité du parc d'habitations à loyer modique, est ainsi passé de 105 millions de dollars en 2007 à 275,8 millions de dollars en 2010.

En mars 2010, le Québec a reconduit, pour une période de cinq ans, l'Entente concernant la mise en œuvre de la Convention de la Baie-James et du Nord québécois en matière de logement au Nunavik. Cette entente renouvelée permettra la réalisation de 340 logements à loyer modique. Le budget 2010-2011 prévoit 99,2 millions de dollars à cet effet. Cette somme s'ajoute aux investissements de 25 millions de dollars pour les 50 logements annoncés lors de la Conférence Katimajiit. De plus, pour la période 2008-2010, 135 millions de dollars auront été investis pour rénover des habitations à loyer modique au Nunavik.

Sur recommandation de la SHQ et en raison de circonstances exceptionnelles, le gouvernement a adopté, en décembre 2009, le Programme spécial de rénovation de maisons de la communauté algonquine de Kitcisakik, doté d'un budget de un million de dollars sur trois ans, afin de rénover des maisons de cette communauté.

Au cours de l'exercice 2009-2010, les efforts se sont poursuivis en vue d'améliorer le traitement des demandes d'aide financière pour l'adaptation de domicile. Par ailleurs, outre l'octroi d'un budget de 40 millions de dollars sur deux ans, de nouvelles normes d'application du Programme d'adaptation de domicile (PAD) sont entrées en vigueur le 29 octobre 2009. Celles-ci visent à améliorer l'aide offerte et à apporter une réponse mieux adaptée aux besoins des personnes handicapées.

Dans la foulée du Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social, fruit d'un partenariat entre la SHQ et le ministère de la Santé et des Services sociaux, ce sont plus de 220 ententes de coopération qui ont été conclues à ce jour entre les partenaires. Ces ententes permettent de concevoir et d'offrir diverses formes de soutien rejoignant plus de 34 000 personnes vulnérables.

Dans leur démarche de développement durable, la SHQ, Hydro-Québec et le Fonds d'efficacité énergétique du Québec ont convenu d'une entente afin d'apporter leur soutien financier aux mesures assurant le respect des exigences du programme Novoclimat dans la construction de logements communautaires. Depuis juin 2010, le respect de ces exigences est obligatoire pour les projets élaborés dans le contexte du programme AccèsLogis Québec et une aide financière est prévue selon le nombre de logements. Par ailleurs, tout en continuant d'économiser de plus en plus d'énergie dans les logements abordables, la SHQ a posé un bon nombre de gestes écoresponsables qui ont permis de réduire la quantité de déchets et d'émissions polluantes : réduction de la consommation d'eau embouteillée, utilisation de verres et de tasses réutilisables, ouverture d'une nouvelle salle de visioconférence, acquisition de mobilier remis à neuf, etc.

Dans le but de mieux connaître sa clientèle, la SHQ a complété le *Profil des locataires et des ménages en attente d'un logement social* qui dresse également un portrait des bénéficiaires du programme Supplément au loyer.

Une nouvelle déclaration de services aux citoyens est entrée en vigueur. Elle comporte les engagements de la SHQ envers sa clientèle, notamment en ce qui a trait aux délais de réponse.

LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

La SHQ est le principal organisme gouvernemental responsable de l'habitation sur le territoire québécois. Ses actions contribuent au mieux-vivre des citoyens du Québec.

MISSION

La mission de la SHQ consiste à favoriser l'accès des citoyens à des conditions adéquates de logement. Elle cumule les responsabilités suivantes :

- aviser le ministre des besoins, des priorités et des objectifs à atteindre dans tous les secteurs de l'habitation au Québec;
- stimuler le développement d'initiatives publiques et privées ainsi que la concertation dans le milieu de l'habitation;
- offrir des logements à loyer modique aux citoyens du Québec;
- favoriser l'élaboration et la mise en œuvre de programmes de construction, d'acquisition, d'aménagement, de restauration et d'administration d'habitations;
- faciliter l'accession des citoyens du Québec à la propriété;
- promouvoir l'amélioration de l'habitat.

Dans le cadre de sa mission, la SHQ adhère aux orientations gouvernementales, notamment les mesures prévues dans le Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015, le développement durable et la modernisation des façons de faire.

VISION

La vision de la SHQ « Être un bâtisseur de mieux-vivre en habitation » tient compte du patrimoine de l'organisme tout en étant résolument tournée vers l'avenir.

CLIENTÈLE

La SHQ soutient les ménages à revenu faible ou modeste en leur facilitant l'accès à des conditions adéquates de logement. Sa clientèle comprend toute personne ou organisation qui entreprend elle-même ou par l'intermédiaire d'un représentant une démarche pour obtenir un service de la SHQ, soit directement ou par l'entremise d'un de ses partenaires[2], ou qui bénéficie d'un tel service.

2. Selon la définition donnée dans la Politique d'intervention en matière de traitement des plaintes.

SERVICES OFFERTS

La SHQ offre ses services d'aide et de soutien en matière de logement par différents programmes, sommairement décrits à l'annexe 1 du présent rapport. Leur présentation détaillée ainsi que celle des ménages qui y sont admissibles sont disponibles sur le site Web de la SHQ à l'adresse www.habitation.gouv.qc.ca.

Le logement social et communautaire est accessible par l'entremise des programmes Habitation à loyer modique (HLM) public et privé, AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec. Ces programmes permettent à un grand nombre de ménages dans le besoin, y compris ceux vivant au nord du 55e parallèle, d'avoir accès à des logements.

Par le Programme d'amélioration des maisons d'hébergement et AccèsLogis Québec (volet 3), la SHQ soutient aussi les ménages et les personnes qui éprouvent des besoins particuliers, par exemple, les sans-abri ou les victimes de violence familiale.

Les personnes ayant des limitations fonctionnelles peuvent bénéficier d'une aide pour adapter leur domicile au moyen des programmes Adaptation de domicile et Logements adaptés pour aînés autonomes.

Grâce aux programmes Allocation-logement et Supplément au loyer, une aide financière peut être consentie par la SHQ aux personnes qui n'ont pas la capacité de payer le loyer d'un logement adéquat.

L'aide aux initiatives sociales et communautaires permet à des offices d'habitation, des organismes communautaires et des associations de bénéficier d'une aide financière aux fins de soutien, d'encadrement et d'animation de leur milieu.

L'amélioration des conditions d'habitation touche une clientèle plus diversifiée. L'aide offerte par les programmes Rénovation Québec, RénoVillage et Réparations d'urgence prend la forme d'une subvention pour les dépenses d'immobilisation ou les réparations. De plus, le Plan québécois des infrastructures (PQI) comporte des sommes importantes pour l'amélioration des HLM.

La SHQ contribue en outre à stimuler l'essor de l'industrie. Par ses recherches, elle favorise le développement du savoir et offre au public les services d'un centre de documentation spécialisé en habitation.

PARTENAIRES ET MANDATAIRES

La SHQ intervient en matière de logement en collaboration avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) et d'autres partenaires et mandataires, parmi lesquels figurent :

- les coopératives d'habitation;
- les groupes de ressources techniques;
- les institutions financières;
- les intervenants de l'industrie;
- les ministères et les organismes gouvernementaux;
- les municipalités et les municipalités régionales de comté;
- les offices d'habitation;
- les organismes communautaires;
- les organismes d'habitation à but non lucratif;
- les regroupements, associations, unions municipales et autres organismes du milieu de l'habitation;
- les regroupements représentant les divers segments de clientèle.

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

La SHQ relève du ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire. Elle est assujettie à plusieurs lois et règlements (annexe 2), et principalement à la Loi sur la Société d'habitation du Québec (L.R.Q., c. S-8) et à la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (L.R.Q., c. G-1.02).

LA GOUVERNANCE

Les affaires de la SHQ sont administrées par un conseil d'administration (C. A.) composé de neuf membres, dont la présidente du conseil et le président-directeur général de la SHQ. Le gouvernement nomme les membres du C. A. Celui-ci établit notamment les orientations stratégiques de la SHQ et s'assure de leur mise en application. Il a également la responsabilité d'adopter les plans d'action et de superviser la conduite des affaires de l'organisation. Devant le gouvernement, les décisions de la SHQ lui sont imputables.

Deux comités soutiennent les travaux du C. A., le comité de vérification (CV) et le comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines (CGERH).

Le conseil d'administration

Au 31 mars 2010, le C. A. était formé équitablement de femmes et d'hommes ayant une connaissance des groupes cibles qui composent la société québécoise et qui constituent la clientèle de la SHQ. Le profil de compétences et d'expérience des membres du conseil est traité plus en détail à l'annexe 3.

Ginette Fortin, FCGA, est présidente du C. A. Elle est membre de l'Ordre des comptables généraux accrédités du Québec (CGA) et elle détient un diplôme de l'Institut québécois de planification financière (IQPF). Elle a des compétences dans les domaines de la gestion, de la comptabilité et de l'administration des affaires. Au cours de sa carrière, elle a agi à titre de présidente et d'administratrice de plusieurs organismes dans les milieux socioéconomiques et coopératifs.

William John MacKay, président-directeur général de la SHQ, est responsable de la direction et de la gestion de la SHQ. Ingénieur et administrateur de carrière, il possède une vaste expérience de gestionnaire en entreprise. Il est aussi administrateur de société certifié.

Jean Bernier est président du CGERH. Il est membre de l'Ordre des comptables généraux accrédités du Québec (CGA) et est titulaire d'un baccalauréat en administration des affaires. Il a une vaste expérience de l'administration municipale et de la gestion des offices municipaux d'habitation. Sa compréhension des conditions de vie de la clientèle vulnérable, des personnes à faible revenu et des aînés apporte une contribution appréciable au conseil d'administration de la SHQ.

André Des Rochers est membre du CV. Il a des connaissances en administration des affaires, en évaluation et en matière d'états financiers. Membre de l'Ordre des évaluateurs agréés du Québec, il connaît les conditions de vie des personnes à revenu faible ou modeste, des aînés en perte d'autonomie et des personnes handicapées. Il a une vaste expérience de l'industrie de l'habitation et dispose aussi d'une expérience d'administrateur acquise dans des sociétés privées.

Daniel Dussault est membre du CGERH et est titulaire d'un baccalauréat en service social de l'Université de Sherbrooke. Il a une vaste expérience de la gestion des offices municipaux d'habitation et une connaissance approfondie du réseau de la santé et des services sociaux.

Hélène Fréchette est membre du CGERH. Elle détient une maîtrise en administration publique. À son expérience de la fonction publique du Québec s'ajoute une connaissance de la fonction publique du Canada. Elle agit à titre d'administratrice d'une société privée.

Ève-Marie Rioux, est membre du CGERH. Elle a des compétences en administration des affaires, en services sociaux et en comptabilité, et possède une longue expérience comme intervenante sociale. Gestionnaire d'immeubles locatifs privés depuis près de 15 ans, elle a développé une profonde connaissance des personnes vulnérables et des ménages à revenu faible ou modeste, connaissance qu'elle a mise à profit en participant à la Table de concertation en santé mentale de Rimouski avec l'office municipal d'habitation, le CLSC et l'agence de santé et des services sociaux. De plus, elle connaît bien la clientèle des aînés en légère perte d'autonomie puisqu'elle administre une résidence pour personnes aînées autonomes.

Jasmine Sasseville est présidente du CV. Membre de l'Ordre des comptables agréés du Québec (CA) et administratrice de société certifiée, elle a des compétences en matière comptable et financière. Elle a agi comme administratrice dans le milieu des coopératives et des organismes à but non lucratif et elle dispose d'une expertise en matière de gestion des offices d'habitation.

Bernard Tanguay est membre du CV. Il possède une licence en droit et un diplôme en droit notarial de l'Université de Sherbrooke. En 1977, il fonde l'étude de droit notarial au sein de laquelle il est associé depuis ce temps. Il possède une très vaste expérience de l'administration municipale et de la gestion des offices municipaux d'habitation.

Un tableau d'assiduité des membres aux séances du C. A., du comité de vérification et du comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines est joint à l'annexe 3.

À l'exception du président-directeur général, les administrateurs ne sont pas rémunérés. Cependant, ils ont droit au remboursement des dépenses faites dans l'exercice de leurs fonctions, aux conditions que le gouvernement détermine.

En 2009-2010, les dirigeants de la SHQ ont reçu les rémunérations qui figurent dans le tableau suivant. Le poste de vice-président à l'habitation sociale et communautaire était vacant au 31 mars 2010. Aucun autre avantage n'a été versé au cours de l'exercice 2009-2010.

1re rangée : Mme Ginette Fortin, présidente du conseil d'administration, M. William John MacKay, président-directeur général et Mme Jasmine Sasseville. 2e rangée : M. André Des Rochers, M. Jean Bernier, Mme Hélène Fréchette, M. Bernard Tanguay, M. Daniel Dussault et Mme Ève-Marie Rioux.

Nom	Titre	Rémunération reçue en 2009-2010
William John MacKay	Président-directeur général	**145 570 $**
James McGregor	Vice-président au développement de l'habitation	**143 506 $**
André Filion	Vice-président aux affaires publiques et à l'administration	**130 118 $**

Le comité de vérification

Le mandat du comité de vérification consiste entre autres à s'assurer que les mécanismes de contrôle interne sont adéquats et efficaces, et à examiner la situation financière de la SHQ. Il approuve le plan annuel de vérification interne et assure la supervision des activités de vérification interne, ainsi que la mise en place et le suivi du plan d'optimisation des ressources de la SHQ. De plus, il examine le processus de gestion intégrée des risques.

En 2009-2010, le comité de vérification s'est réuni à sept reprises et a tenu des rencontres de travail avec les représentants de la Direction de la vérification interne. Dans ses activités récurrentes, le comité s'est assuré que la direction concernée a mis en place les processus nécessaires pour prévenir et détecter les fraudes et les erreurs. Il a pris acte des plans de vérification interne et de l'information financière de la SHQ, dont les états financiers. Il a aussi pris connaissance des résultats des vérifications internes et de celles des mandataires.

Le rapport annuel d'activités du comité a été approuvé par le C. A. le 22 juin 2010. Il fait état des décisions et des recommandations qui ont été acheminées au C. A. concernant, entre autres, les programmes d'habitation, les finances et certains suivis administratifs. De plus, le vérificateur général du Québec a été invité à présenter au comité de vérification son plan de vérification des états financiers de la SHQ au 31 mars 2010.

Le comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines

Ce comité a notamment pour fonction d'élaborer des règles de gouvernance ainsi qu'un code d'éthique pour la conduite des affaires de la SHQ. Il établit également les profils de compétences et d'expérience des membres du C. A., les critères d'évaluation de ceux-ci et un programme d'accueil et de formation continue à leur intention. De plus, il s'assure de la mise en place de politiques sur les ressources humaines et voit à l'évaluation du fonctionnement du C. A.

Le comité a tenu sept rencontres au cours du présent exercice et le rapport annuel d'activités du CGERH a été approuvé par le C. A. le 22 juin 2010. Au cours du dernier exercice, le CGERH a apporté des améliorations au programme d'accueil et d'intégration des nouveaux membres du C. A. et au questionnaire d'évaluation du fonctionnement du C. A. Il a également mis à jour le portrait des membres et a élaboré un profil de compétences et d'expérience pour la nomination d'un candidat au poste de président-directeur général.

En matière de ressources humaines, le CGERH a participé à la planification de la main-d'œuvre 2009-2010, au suivi du bilan 2003-2009 des entrevues de départ, et il s'est penché sur la Politique d'intervention en matière de traitement des plaintes à l'égard du personnel de la SHQ et sur le programme visant à promouvoir l'activité physique. Enfin, il a été consulté à l'occasion de la révision de la Politique visant à prévenir et à contrer le harcèlement et la violence au travail.

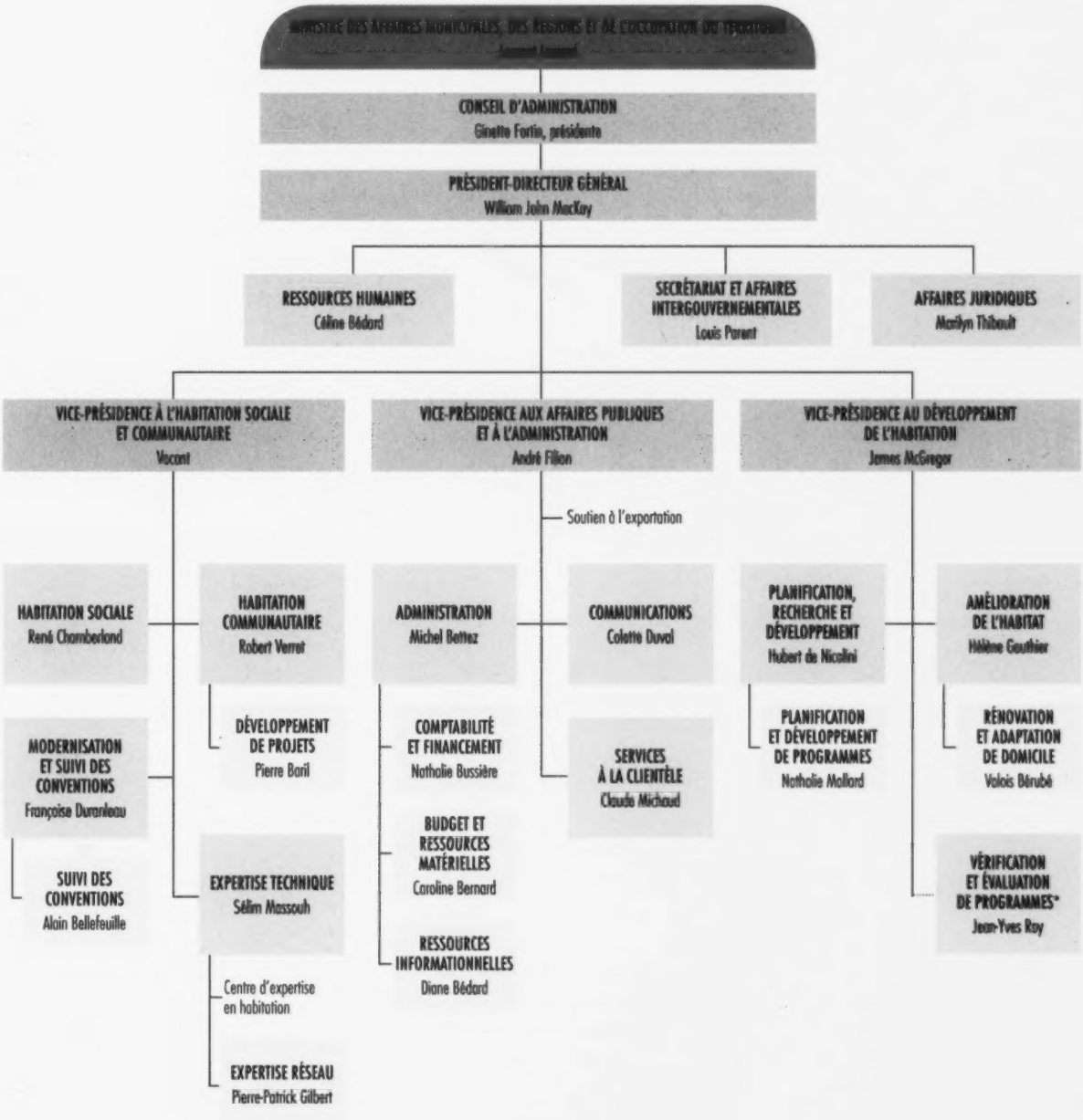
En matière de gouvernance et d'éthique, le CGERH a établi des règles de régie interne et de gouvernance de la SHQ, conçu un guide relatif à la déontologie et à l'éthique et révisé le Code de déontologie des administrateurs et des dirigeants de la Société d'habitation du Québec. De plus, il a collaboré à la révision de la Politique sur l'accès, la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels.

Enfin, une évaluation du fonctionnement du C. A. a été effectuée et un rapport sommaire a été produit. Les résultats d'évaluation sont positifs. Ils permettent de constater plusieurs points forts, dont l'organisation et le déroulement des réunions.

L'organisation

Au 31 mars 2010, la structure organisationnelle était constituée de treize directions. À l'exception de la Direction des affaires juridiques, de celle des ressources humaines et du Secrétariat et des affaires intergouvernementales, qui relevaient directement du président-directeur général, toutes les directions relevaient des trois vice-présidences.

Toujours au 31 mars 2010, la SHQ disposait d'un effectif de 379 personnes et d'un budget de 696,6 millions de dollars pour réaliser sa mission. Plus de 94 % de ce budget a été consacré aux programmes d'aide.



* Sous l'autorité du comité de vérification, cette direction relève administrativement de la vice-présidence au développement de l'habitation.

LES RÉSULTATS

SECTION 02

Cette section présente les résultats obtenus par la SHQ au regard des orientations du Plan stratégique 2008-2011. L'exercice 2009-2010 constitue la deuxième année de mise en œuvre de ce plan stratégique dont un bref rappel suit.

/// RAPPEL DES OBJECTIFS ET DES INDICATEURS DU PLAN STRATÉGIQUE 2008-2011

Le Plan stratégique 2008-2011 de la Société d'habitation du Québec s'inscrit dans la continuité des interventions en habitation, mais il intègre aussi des responsabilités élargies en matière de renouvellement des infrastructures, de modernisation des façons de faire et de développement durable. De plus, il répond aux orientations gouvernementales exigeant davantage de collaboration interministérielle, entre autres, dans une optique de solidarité, d'inclusion sociale des personnes vulnérables et de développement durable.

ORIENTATION 1

AIDER LES MÉNAGES À ACCÉDER OU À CONSERVER UN LOGEMENT ADÉQUAT

OBJECTIF 1.1

Assurer l'accès aux logements à loyer modique pour les plus démunis

Indicateur :

- Nombre de ménages bénéficiant de logements sociaux et communautaires

OBJECTIF 1.2

Accroître le nombre de logements communautaires

Indicateur :

- Nombre de logements communautaires ou abordables livrés

OBJECTIF 1.3

Favoriser l'autonomie et le maintien dans leur logement des personnes ayant des incapacités ou des problèmes d'abordabilité financière

Indicateurs :

- Nombre annuel de ménages ayant bénéficié d'une adaptation de domicile
- Nombre de ménages bénéficiant d'une allocation au logement

ORIENTATION 2

FAVORISER UN HABITAT ET UN MILIEU DE VIE DE QUALITÉ

OBJECTIF 2.1

Mettre à niveau l'ensemble du parc de logements sociaux

Indicateur :

- Montant annuel investi par région pour l'entretien et les rénovations dans les HLM

OBJECTIF 2.2

Soutenir la rénovation de logements privés

Indicateur :

- Nombre de logements privés rénovés par an

OBJECTIF 2.3

Coordonner et intensifier l'intervention gouvernementale en soutien et initiatives communautaires en logement social

Indicateurs :

- Nombre et valeur des projets mis en œuvre par les organismes communautaires
- Nombre de projets subventionnés et sommes investies pour venir en aide aux initiatives communautaires et sociales
- Nombre de projets subventionnés associés au Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social

OBJECTIF 2.4

Adapter les programmes et les façons de faire en fonction des priorités gouvernementales en matière de développement durable et d'accessibilité universelle

Indicateurs :

- État d'avancement de la mise en œuvre du Plan d'action de développement durable 2009-2013 (selon les indicateurs de ce plan et de la stratégie gouvernementale de développement durable)
- État d'avancement dans l'application des programmes d'efficacité énergétique dans les logements (selon les mesures prévues dans ces programmes)
- État d'avancement de la mise en œuvre du plan d'action à l'égard des personnes handicapées (en fonction des actions à réaliser indiquées dans ce plan)

ORIENTATION 3

SOUTENIR L'AMÉLIORATION CONTINUE EN HABITATION

OBJECTIF 3.1

Se donner des outils pour mieux connaître la clientèle et ses besoins

Indicateurs :

- Profils de clientèle documentés en 2010
- Sondages de satisfaction réalisés auprès de la clientèle des programmes (cinq avant 2010)
- Nouvelle déclaration de services aux citoyens diffusée en 2009 (engagements mesurables inclus)

OBJECTIF 3.2

Réaliser la modernisation des programmes et des processus dans une optique de partenariat, de simplification, d'harmonisation et de subsidiarité

Indicateur :

- Mise en œuvre du plan de modernisation interne auprès du réseau de partenaires (progrès réalisés selon les étapes de ce plan)

OBJECTIF 3.3

Soutenir l'amélioration des standards et des pratiques en habitation, de même que l'utilisation des nouvelles technologies

Indicateur :

- Structure de veille de marchés implantée en 2009

OBJECTIF 3.4

Soutenir l'industrie de l'habitation en fonction des caractéristiques émergentes des marchés

Indicateurs :

- Structure de veille de marchés implantée en 2009
- Suivi des volumes d'exportation des entreprises québécoises de fabrication de maisons usinées et de composantes de construction (composants structuraux)

Le Plan stratégique 2008-2011 peut être consulté sur le site Web de la SHQ à l'adresse www.habitation.gouv.qc.ca.

/// SYNTHÈSE DES RÉSULTATS DÉCOULANT DES PROGRAMMES D'HABITATION

Une large part des interventions de la SHQ auprès de la clientèle se fait par l'intermédiaire des programmes d'habitation. Les résultats de ces interventions sont présentés dans la partie du document qui traite des orientations 1 et 2. L'orientation 3 porte sur l'amélioration des pratiques en habitation, le service à la clientèle et le soutien à l'industrie de l'habitation.

Outre les indicateurs du rapport annuel, la publication *L'habitation en bref* permet de faire connaître annuellement l'avancement des interventions de la SHQ et présente des données sur le marché de l'habitation au Québec. Elle est disponible sur le site Web de la SHQ.

Le tableau suivant donne un aperçu des interventions dont les ménages québécois ont bénéficié grâce aux programmes d'habitation de la SHQ[3].

TABLEAU 1

Synthèse des interventions de la Société d'habitation du Québec auprès des ménages québécois en 2007-2008, 2008-2009 et 2009-2010

	2007-2008	2008-2009	2009-2010
ORIENTATION 1 /// AIDER LES MÉNAGES À ACCÉDER OU À CONSERVER UN LOGEMENT ADÉQUAT			
OBJECTIF 1.1 /// Assurer l'accès aux logements à loyer modique pour les plus démunis			
Habitation à loyer modique (HLM) public et privé[1]	73 212	73 275	73 378
OBJECTIF 1.2 /// Accroître le nombre de logements communautaires			
AccèsLogis Québec – phases I et II[2]	12 440	14 127	16 329
Logement abordable Québec[2]	7 147	8 064	8 380
OBJECTIF 1.3 /// Favoriser l'autonomie et le maintien dans leur logement des personnes ayant des incapacités ou des problèmes d'abordabilité financière			
Adaptation de domicile pour les personnes handicapées	685	1 073	1 144
Logements adaptés pour les aînés autonomes	586	767	891
Allocation-logement[3]	124 212	117 248	110 600
Supplément au loyer[1]	20 362	20 285	20 614
Total pour l'orientation 1	238 644	234 839	231 336
ORIENTATION 2 /// FAVORISER UN HABITAT ET UN MILIEU DE VIE DE QUALITÉ			
OBJECTIF 2.2 /// Soutenir la rénovation de logements privés			
Rénovation Québec	5 907	8 341	7 992
RénoVillage	2 369	2 567	2 377
Réparations d'urgence	401	465	414
Amélioration des maisons d'hébergement	153	153	52
Aide aux propriétaires de bâtiments résidentiels endommagés par l'oxydation de la pyrite	169	174	257
Total pour l'orientation 2	8 999	11 700	11 092
TOTAL général[4]	247 643	246 539	242 428

1. Période de 12 mois se terminant le 31 décembre.
2. Logements livrés depuis le début du programme (AccèsLogis Québec : 1997, Logement abordable Québec : 2002); nombre ajusté par rapport à l'exercice précédent.
3. Période de 12 mois s'étendant du 1er octobre au 30 septembre.
4. Certains ménages qui reçoivent un supplément au loyer bénéficient également d'une autre forme d'aide au logement.

3. L'annexe 6 présente des statistiques complémentaires sur les interventions de la SHQ auprès des ménages.

ORIENTATION 1 ///

Aider les ménages à accéder ou à conserver un logement adéquat

La SHQ intervient de multiples façons pour qu'un plus grand nombre de ménages accèdent à un logement correspondant à leurs besoins. Elle met des logements à loyer modique à la disposition des ménages à faible revenu et elle subventionne aussi de nombreux ménages à faible revenu afin de réduire leurs dépenses consacrées au logement. De plus, afin d'accroître la disponibilité de logements, elle soutient financièrement la réalisation de logements communautaires ou abordables par des organismes privés et publics. La SHQ soutient aussi des interventions qui ont pour but de permettre aux aînés, aux personnes handicapées et aux personnes vivant des situations particulières d'habiter un logement adapté à leurs besoins.

/// OBJECTIF 1.1

ASSURER L'ACCÈS AUX LOGEMENTS À LOYER MODIQUE POUR LES PLUS DÉMUNIS

INDICATEUR	MOYEN	RÉSULTAT			
		Indicateur détaillé	Au 31 décembre 2007	Au 31 décembre 2008	Au 31 décembre 2009
Nombre de ménages bénéficiant de logements sociaux et communautaires	Programme Habitation à loyer modique	Nombre de ménages bénéficiant de logements sociaux	73 212	73 275	73 378
			Au 31 mars 2008	Au 31 mars 2009	Au 31 mars 2010
	Programmes AccèsLogis Québec (phase II) et Logement abordable Québec	Nombre de ménages bénéficiant de logements communautaires ou abordables	13 574	16 002	18 549
			Cible de 22 000	*Cible de 24 000*	*Cible de 27 000*
		TOTAL	[illegible]	[illegible]	[illegible]

Note: Les cibles évoluent depuis 2003.

LE PARC D'HABITATIONS À LOYER MODIQUE

Le parc d'habitations à loyer modique est constitué de logements à but non lucratif publics (HLM publics), gérés majoritairement par les offices d'habitation, et de logements à but non lucratif privés (HLM privés), gérés par des coopératives d'habitation et des organismes à but non lucratif (OBNL). La SHQ met des HLM à la disposition des ménages à faible revenu qui éprouvent des difficultés à se loger et elle verse une aide financière aux organismes qui assurent la gestion de ces logements. Cette aide prend principalement la forme d'une subvention comblant la différence entre les frais d'exploitation des immeubles et les revenus provenant des loyers (déficit d'exploitation).

Les données concernant les HLM portent sur les années civiles 2007, 2008 et 2009, car elles sont basées sur les exercices financiers des organismes qui gèrent les logements, tandis que celles des programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec proviennent de l'année financière se terminant le 31 mars.

/// RÉSULTATS

Au 31 décembre 2009, le parc de 73 378 logements de type HLM était composé de 65 233 logements de propriété publique et de 8 145 logements appartenant à des coopératives et à des OBNL. En 2009, l'aide financière accordée pour les HLM s'élève à 569,2 millions de dollars, toutes contributions confondues, soit 35 millions de dollars de plus qu'en 2008, une hausse en grande partie attribuable à l'augmentation des budgets de remplacement, d'amélioration et de modernisation (RAM). La subvention mensuelle moyenne pour les logements situés au sud du 55e parallèle, excluant les logements du volet Inuit (annexe 6, tableau A), s'est accrue, passant de 516 $ en 2008 à 532 $ en 2009. Les investissements majeurs consentis par le PQI pour la remise à niveau des logements sociaux expliquent cette hausse.

Il n'y a plus d'engagement pour la construction de logements de type HLM depuis 1994, sauf au Nunavik. L'Entente 2005-2010 concernant la mise en œuvre de la Convention de la Baie-James et du Nord québécois en matière de logement au Nunavik a été reconduite pour cinq ans, en mars 2010. Elle permettra la construction de 340 logements, ce qui contribuera à contrer la pénurie de logements au Nunavik. À cet effet, le budget 2010-2011 du gouvernement du Québec prévoit une somme de 99,2 millions de dollars pour la durée de l'entente. Cette somme s'ajoute aux investissements de 25 millions de dollars annoncés lors de la Conférence Katimajiit, en 2007, pour la construction de 50 logements.

/// OBJECTIF 1.2
ACCROÎTRE LE NOMBRE DE LOGEMENTS COMMUNAUTAIRES

INDICATEUR	MOYEN	RÉSULTAT		
		2007-2008	2008-2009	2009-2010
Nombre de logements communautaires ou abordables livrés annuellement	AccèsLogis Québec	1 395	1 687	2 202
	Logement abordable Québec	1 448	917	316
	TOTAL	[illegible]	[illegible]	[illegible]

Note : Le programme Logement abordable Québec étant appelé à prendre fin prochainement, toute nouvelle construction de logements communautaires ou abordables est effectuée par l'entremise du programme AccèsLogis Québec.

L'OFFRE DE LOGEMENTS COMMUNAUTAIRES OU ABORDABLES

Les programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec visent à accroître l'offre de logements communautaires et abordables, conformément aux objectifs contenus dans le Plan stratégique 2008-2011. Ces programmes permettent aux offices d'habitation, aux coopératives d'habitation, aux promoteurs privés et aux organismes à but non lucratif d'offrir des logements locatifs à loyer abordable à des ménages à revenu faible ou modeste.

Lors du Discours sur le budget 2010-2011 du gouvernement du Québec, un investissement de 210 millions de dollars pour 3 000 logements a été annoncé, portant à 30 000 le nombre total de logements à livrer. De plus, afin de favoriser les projets situés dans des régions éloignées et pour lesquels le milieu a de la difficulté à fournir l'apport financier normalement attendu, une somme additionnelle de 14,2 millions de dollars a été prévue. C'est donc 1,3 milliard de dollars que le gouvernement a consenti depuis 2003 pour que soient réalisés des logements abordables.

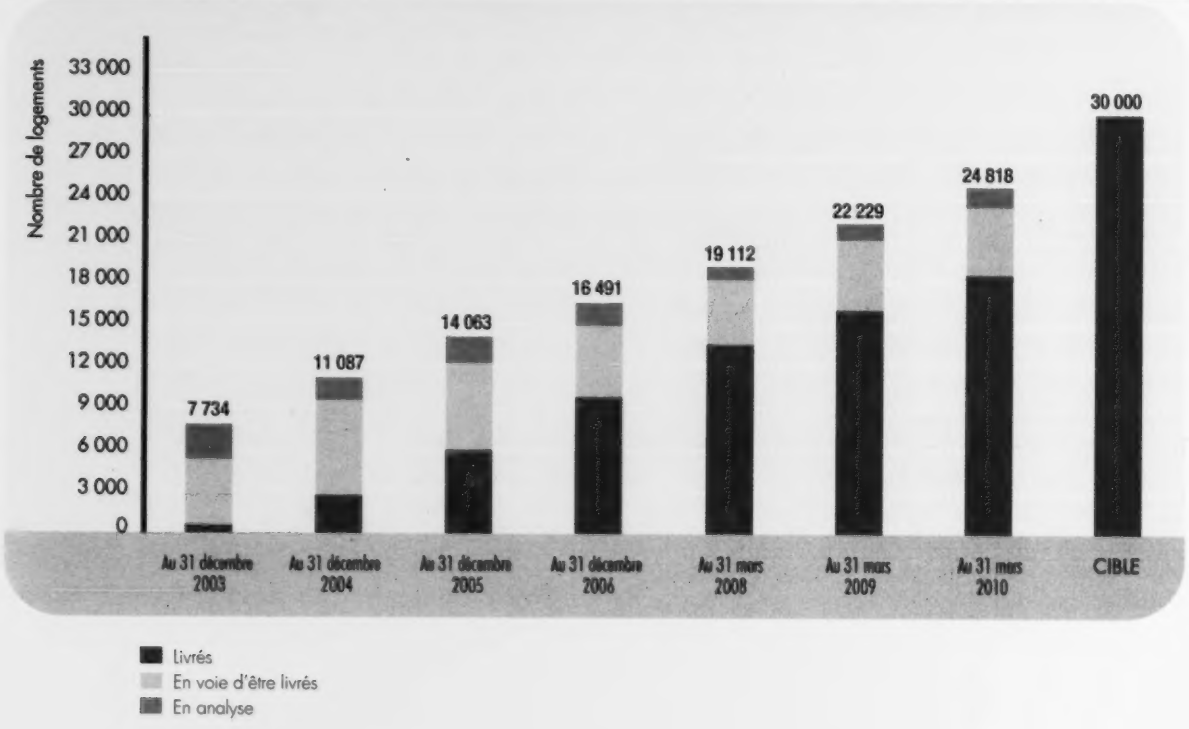
/// **RÉSULTATS**

Au 31 mars 2010, ce sont 24 818 logements qui étaient livrés, en voie de l'être ou qui faisaient l'objet d'une analyse, ce qui représente 83 % des 30 000 logements prévus. Plus précisément, 18 549 logements étaient déjà livrés, 4 855 étaient en voie de l'être et 1 414 faisaient l'objet d'une analyse. Au cours de l'exercice 2009-2010, ce sont 2 518 nouveaux logements communautaires ou abordables qui ont été livrés.

Le graphique suivant montre les données historiques constantes, en date du 31 décembre ou du 31 mars, selon l'année.

GRAPHIQUE 1

Livraison des 30 000 logements avec les programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec



/// OBJECTIF 1.3

FAVORISER L'AUTONOMIE ET LE MAINTIEN DANS LEUR LOGEMENT DES PERSONNES AYANT DES INCAPACITÉS OU DES PROBLÈMES D'ABORDABILITÉ FINANCIÈRE

INDICATEUR	MOYEN	RÉSULTAT		
Nombre annuel de ménages ayant bénéficié d'une adaptation de domicile	Programme d'adaptation de domicile	2007-2008	2008-2009	2009-2010
		685	1 073	1 144
	Logements adaptés pour aînés autonomes	586	767	891
Nombre de ménages bénéficiant d'une allocation au logement	Allocation-logement*	124 212	117 248	110 600
	Supplément au loyer	2007	2008	2009
		20 362	20 285	20 614

* Période de 12 mois s'étendant du 1er octobre au 30 septembre.

L'ADAPTATION DE DOMICILE POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES ET LES AÎNÉS

La SHQ intervient auprès des personnes handicapées et des aînés ayant des limitations fonctionnelles dans l'accomplissement de leurs activités quotidiennes. L'adaptation de leur domicile leur permet de continuer à y vivre en sécurité et de façon plus autonome. La SHQ confie la gestion de ces programmes aux villes et aux municipalités régionales de comté. Le gouvernement fédéral contribue pour sa part au financement de l'aide accordée aux ménages à faible revenu.

Programme d'adaptation de domicile

Le Programme d'adaptation de domicile accorde une aide financière au propriétaire bailleur ou au propriétaire-occupant du domicile où réside une personne handicapée pour l'exécution de travaux d'adaptation. Ces travaux visent à corriger ou à réduire les barrières architecturales auxquelles la personne handicapée se heurte, afin de favoriser son maintien à domicile.

Le 29 octobre 2009, de nouvelles normes d'application du programme sont entrées en vigueur. Elles visent notamment à améliorer l'aide offerte et, ainsi, à apporter une réponse mieux adaptée aux besoins des personnes handicapées.

À l'été 2009, la SHQ et le ministère de la Santé et des Services sociaux ont signé une entente de collaboration, notamment dans le but de trouver des moyens d'accélérer l'évaluation des besoins des personnes handicapées. Dans le cadre de cette entente, un rapport type a été mis à la disposition des ergothérapeutes afin de faciliter et d'harmoniser la présentation des recommandations d'adaptation de domicile transmises aux partenaires municipaux.

Une enveloppe budgétaire de 40 millions de dollars, répartie sur les exercices 2009-2010 et 2010-2011, a été allouée au Programme d'adaptation de domicile.

/// RÉSULTATS

Du 1er avril 2009 au 31 mars 2010, la SHQ a pris des engagements totalisant 16,7 millions de dollars en vue de soutenir financièrement 1 144 ménages pour l'adaptation de leur domicile. Il s'agit d'une augmentation de 10 % des engagements financiers et de 7 % du nombre de ménages aidés par rapport à l'année précédente. Si l'on compare les résultats avec ceux de l'année 2007-2008, la hausse des engagements financiers est de 76 % alors que celle du nombre de ménages aidés s'établit à 67 %. Quant à la subvention moyenne octroyée par logement, elle est passée de 14 120 $ à 14 598 $ au cours de la dernière année.

Par ailleurs, au cours de la même période, la SHQ a engagé 1,35 million de dollars pour répondre à 2 750 demandes de réparation d'équipements spécialisés et elle s'est engagée à verser une aide financière totale de 1,6 million de dollars pour le remplacement de 67 équipements spécialisés, principalement des plateformes élévatrices pour fauteuils roulants.

Logements adaptés pour aînés autonomes

Le programme Logements adaptés pour aînés autonomes accorde une aide financière aux personnes de 65 ans et plus à faible revenu qui ont besoin d'apporter des adaptations mineures à leur domicile afin de continuer à y vivre de façon autonome et sécuritaire. Une enveloppe budgétaire de 3,5 millions de dollars, répartie sur les exercices 2009-2010 et 2010-2011, a été prévue pour ce programme.

/// RÉSULTATS

Au cours du présent exercice, la SHQ a pris des engagements totalisant 2,1 millions de dollars afin de soutenir 891 ménages aînés pour l'exécution d'adaptations mineures à leur logement. Ces résultats représentent une hausse de 24 % des engagements financiers et de 16 % du nombre de ménages aidés par rapport à la même période l'an dernier. En comparaison avec l'année 2007-2008, l'augmentation est d'environ 50 %. La subvention moyenne allouée par logement en 2009-2010 est également supérieure à celle octroyée l'année précédente, soit 2 368 $ par rapport à 2 286 $.

L'AIDE AUX MÉNAGES POUR LE PAIEMENT DU LOYER

Pour le programme Allocation-logement, l'exercice s'étend du 1er octobre au 30 septembre. Les données sur le supplément au loyer sont présentées selon l'année civile, compte tenu de l'exercice financier des organismes qui gèrent cette forme d'aide.

Allocation-logement

Ce programme apporte aux ménages admissibles une aide financière d'appoint d'un maximum de 80 $ par mois, pour le paiement du loyer. Entièrement financé par le gouvernement du Québec, ce programme est administré conjointement par la SHQ et par Revenu Québec. Il s'adresse aux couples et aux personnes seules de 55 ans et plus, ainsi qu'aux familles avec enfant.

/// RÉSULTATS

Entre le 1er octobre 2008 et le 30 septembre 2009, 110 600 ménages ont bénéficié d'une aide mensuelle moyenne de 56 $ grâce au programme Allocation-logement, pour une aide totale de 74 millions de dollars, ce qui a réduit de 7 % la part de revenu que ces ménages avaient à consacrer au loyer. Par ailleurs, on observe une diminution de la clientèle de 6 648 ménages par rapport à l'année précédente. Cette situation s'explique en grande partie par l'augmentation du revenu des ménages, particulièrement les familles. L'aide mensuelle moyenne est toutefois demeurée la même. Les plus récents ajustements à ce programme sont entrés en vigueur à l'automne 2009. Ils comportent une hausse des revenus maximaux admissibles et des loyers maximaux à considérer dans le calcul de l'allocation pour les ménages de deux personnes et plus.

Supplément au loyer

Ce programme permet à des ménages à faible revenu d'habiter des logements du marché locatif privé ou appartenant à des coopératives ou à des organismes sans but lucratif, et ce, tout en payant un loyer équivalant à celui d'un logement de type HLM. La différence entre le loyer convenu avec le propriétaire et la contribution du ménage est comblée par une aide financière.

/// RÉSULTATS

Au cours de l'année 2009, 20 614 ménages à faible revenu ont bénéficié d'un supplément au loyer, ce qui représente une aide financière de 67,7 millions de dollars, toutes contributions confondues. La subvention mensuelle moyenne pour l'ensemble des volets se situe à 311 $ comparativement à 291 $ l'année précédente (annexe 6, tableau B).

En excluant l'aide d'urgence, ce sont 18 541 ménages à faible revenu qui ont bénéficié des divers volets du programme Supplément au loyer, ce qui représente une aide financière de 57,4 millions de dollars, toutes contributions confondues. Comparativement aux résultats obtenus en 2008 (17 618 ménages avaient reçu une aide totalisant 53,6 millions de dollars), on constate une hausse essentiellement attribuable à l'octroi de nouvelles subventions dans les logements livrés en 2009 grâce au programme AccèsLogis Québec.

De plus, 2 073 ménages à faible revenu ont bénéficié d'un supplément au loyer d'urgence au cours de l'année 2009 en raison de leurs difficultés à trouver un logement adéquat à coût abordable. Au total, 10,3 millions de dollars ont été accordés à ces ménages, soit une subvention mensuelle moyenne de 465 $.

Par ailleurs, le gouvernement a adopté une modification au Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique. Entrée en vigueur le 31 août 2006, cette modification favorise le passage progressif des ménages bénéficiant d'un supplément au loyer d'urgence vers les programmes réguliers. Au 30 novembre 2009, 729 ménages qui bénéficiaient d'un supplément au loyer d'urgence pendant l'année avaient été intégrés aux programmes réguliers.

ORIENTATION 2 ///

Favoriser un habitat et un milieu de vie de qualité

/// OBJECTIF 2.1
METTRE À NIVEAU L'ENSEMBLE DU PARC DE LOGEMENTS SOCIAUX

Les habitations à loyer modique comptent une proportion élevée d'immeubles dont la construction remonte à plus de trente ans. Des rénovations majeures et, dans certains cas, une remise aux normes sont devenues nécessaires.

INDICATEUR	MOYEN	RÉSULTAT		
		2008	2009	Budget 2010
Montant annuel investi par région pour l'entretien et les rénovations dans les HLM	Plan québécois des infrastructures	**246,4 M$**	**278,3 M$**	**275,8 M$**

LE PLAN QUÉBÉCOIS DES INFRASTRUCTURES

Le Plan québécois des infrastructures – Des fondations pour réussir (PQI) prévoit des investissements importants afin d'assurer la pérennité du parc d'habitations à loyer modique, qui représente un patrimoine collectif dont la valeur de remplacement dépasse aujourd'hui 7,5 milliards de dollars.

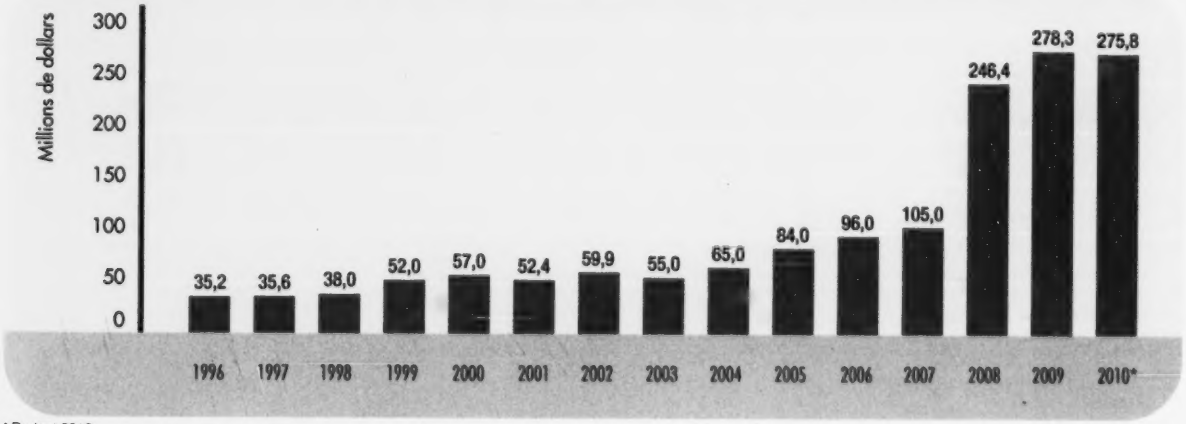
En ajoutant aux investissements du gouvernement du Québec les contributions du gouvernement fédéral et des municipalités, ce sont près de 1,6 milliard de dollars, pour la période 2009-2014, qui seront consacrés à maintenir le parc d'habitations à loyer modique en bon état et à résorber le déficit d'entretien.

/// RÉSULTATS

Les sommes investies par les organismes dans les travaux de remplacement, d'amélioration et de modernisation ont atteint 278,3 millions de dollars en 2009.

GRAPHIQUE 2

Investissements pour les travaux de remplacement, d'amélioration et de modernisation (RAM) des HLM



* Budget 2010

Le tableau suivant montre la répartition, par région administrative, des sommes investies dans les travaux de remplacement, d'amélioration et de modernisation (RAM) qui s'appliquent aux logements sociaux, en 2009.

TABLEAU 2

Investissements RAM 2009 par région administrative

RÉGION	NOMBRE D'ORGANISMES	NOMBRE DE LOGEMENTS	TRAVAUX MAJEURS ($)
01 - Bas-Saint-Laurent	63	2 849	10 157 593
02 - Saguenay–Lac-Saint-Jean	58	3 842	7 752 720
03 - Capitale-Nationale	59	7 423	22 501 847
04 - Mauricie	36	2 885	6 335 392
05 - Estrie	30	2 291	5 045 081
06 - Montréal	107	23 184	86 642 938
07 - Outaouais	28	3 481	9 548 091
08 - Abitibi-Témiscamingue	32	1 517	5 759 781
09 - Côte-Nord	26	1 525	4 364 611
10 - Nord-du-Québec[1]	7	2 601	50 808 612
11 - Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	34	1 588	6 406 736
12 - Chaudière-Appalaches	99	2 954	8 270 087
13 - Laval	6	1 728	6 863 096
14 - Lanaudière	47	1 790	5 451 464
15 - Laurentides	43	2 444	6 419 379
16 - Montérégie	107	7 561	30 779 451
17 - Centre-du-Québec	47	2 158	5 191 280
TOTAL	829	71 821[2]	278 298 157

1. Incluant 103 nouveaux logements et 64 logements complétés à la fin de l'exercice précédent.
2. Immeubles ciblés par le PQI qui sont subventionnés en fonction de leur déficit d'exploitation, excluant ceux dont seul le rabattement d'intérêt est subventionné.

Le PQI a également permis à la SHQ de bonifier le budget RAM consacré aux logements sociaux du Nunavik. En effet, à même les sommes du RAM global, le budget total pour la période de 2005 à 2007, pour ce territoire, s'élevait à 26,2 millions de dollars. Pour la période de 2008 à 2010, il passera à près de 135 millions de dollars, prélevés à même le budget total, ce qui représente une moyenne annuelle de 45 millions de dollars pour les trois dernières années, comparativement à moins de 9 millions de dollars pour les trois années antérieures.

//// OBJECTIF 2.2

SOUTENIR LA RÉNOVATION DE LOGEMENTS PRIVÉS

On observe dans certains secteurs résidentiels une dégradation du milieu bâti liée à l'âge des bâtiments qui peut affecter la qualité de vie des résidents. La SHQ participe à la revitalisation de ces secteurs en milieu urbain en soutenant les municipalités qui souhaitent intervenir dans ces cas.

En milieu rural, des propriétaires à faible revenu n'ont pas les ressources financières suffisantes pour rénover leur domicile lorsqu'il présente des défectuosités majeures. La SHQ soutient financièrement ces propriétaires privés afin qu'ils puissent apporter les correctifs nécessaires à leur domicile.

INDICATEUR	MOYEN	RÉSULTAT		
		2007-2008	2008-2009	2009-2010
Nombre de logements privés rénovés par an	Rénovation Québec	5 907	8 341	7 992
	RénoVillage	2 369	2 567	2 377
	Réparations d'urgence	401	465	414
	Maisons d'hébergement	153	153	52
	Aide concernant la pyrite	169	174	257
	TOTAL			

PROGRAMMES D'AIDE À LA RÉNOVATION ET À L'AMÉLIORATION DES LOGEMENTS

La SHQ appuie financièrement les municipalités dans leurs efforts de revitalisation des secteurs résidentiels en déclin avec le programme Rénovation Québec. Par les programmes RénoVillage et Réparations d'urgence, elle soutient également les propriétaires à faible revenu vivant en milieu rural qui doivent effectuer des réparations majeures à leur logement. Enfin, certaines interventions de la SHQ visent à répondre à des problématiques particulières, dont les dommages causés par l'oxydation de la pyrite.

La SHQ travaille en collaboration avec les villes et les municipalités régionales de comté à qui elle confie la gestion des programmes de rénovation résidentielle. Le gouvernement fédéral contribue au financement de l'aide accordée aux ménages à faible revenu.

Rénovation Québec

Le programme-cadre Rénovation Québec appuie financièrement les municipalités qui se donnent un programme municipal pour revitaliser les secteurs résidentiels dégradés. L'aide financière accordée par la SHQ est au moins équivalente à celle de la municipalité. Une enveloppe budgétaire de 60 millions de dollars, répartie sur les exercices 2009-2010 et 2010-2011, a été allouée à ce programme.

/// RÉSULTATS

Du 1er avril 2009 au 31 mars 2010, la SHQ s'est engagée à verser 33,6 millions de dollars pour contribuer au financement de 3 303 projets de rénovation touchant 7 992 logements. Il s'agit d'une hausse de 8 % des engagements financiers de la SHQ, alors que ceux-ci totalisaient 31 millions de dollars en 2008-2009, mais d'une légère baisse du nombre de logements concernés. Les résultats demeurent toutefois beaucoup plus élevés qu'en 2007-2008.

Aux engagements de la SHQ, en 2009-2010, s'ajoute une contribution équivalente des municipalités. Les sommes engagées totalisent ainsi 67 millions de dollars pour des travaux de rénovation de quelque 585 millions de dollars. Ceci représente un effet levier important qui se traduit par près de 9 $ en travaux pour chaque dollar versé par l'entremise du programme.

RénoVillage

Le programme RénoVillage accorde une aide financière aux propriétaires à faible revenu vivant en milieu rural pour la réalisation de travaux nécessaires à la correction de défectuosités majeures à leur résidence. Une enveloppe budgétaire de 50 millions de dollars, répartie sur les exercices 2009-2010 et 2010-2011, a été allouée à ce programme.

/// RÉSULTATS

Au cours du présent exercice, la SHQ s'est engagée à soutenir 2 377 propriétaires grâce à une aide financière totalisant 19,7 millions de dollars, ce qui représente une subvention moyenne de 8 296 $ par logement. Pour la même période en 2008-2009, une aide totale de 21,3 millions de dollars avait été autorisée pour appuyer financièrement 2 567 propriétaires, soit en moyenne 8 288 $ par logement. Il s'agit d'une diminution de 7 % des sommes engagées et du nombre de propriétaires aidés. Les résultats sont toutefois similaires à ceux qui avaient été obtenus en 2007-2008.

Réparations d'urgence

Le programme Réparations d'urgence accorde une aide financière aux propriétaires à faible revenu vivant en milieu rural pour la réalisation de travaux urgents sur leur résidence afin de corriger des défectuosités majeures représentant une menace pour la sécurité ou la santé des occupants.

Une enveloppe budgétaire de 6,5 millions de dollars, répartie sur les exercices 2009-2010 et 2010-2011, a été allouée à ce programme.

/// RÉSULTATS

Du 1er avril 2009 au 31 mars 2010, la SHQ s'est engagée à verser une aide financière totalisant 2 millions de dollars pour permettre à 414 propriétaires d'effectuer des réparations urgentes à leur résidence, ce qui représente une subvention moyenne de 4 882 $ par logement. Pour la même période en 2008-2009, un total de 2,3 millions de dollars, soit, en moyenne, 4 907 $ par logement, avait été autorisé pour appuyer financièrement 465 propriétaires.

Amélioration des maisons d'hébergement, volet rénovation

Le volet rénovation du Programme d'amélioration des maisons d'hébergement soutient financièrement les organismes à but non lucratif qui gèrent des maisons d'hébergement destinées aux femmes victimes de violence familiale ou aux jeunes en difficulté de moins de 29 ans. Une enveloppe budgétaire de 5 millions de dollars, répartie sur les exercices 2009-2010 et 2010-2011, a été allouée à ce volet du programme.

/// RÉSULTATS

Du 1er avril 2009 au 31 mars 2010, la SHQ s'est engagée à verser 0,4 million de dollars pour contribuer à financer la rénovation de 52 unités situées dans des maisons d'hébergement existantes. Au cours de la même période, en 2008-2009, les engagements visaient la rénovation de 153 unités et totalisaient 1,4 million de dollars. On constate une nette diminution du nombre d'unités et des sommes engagées en 2009-2010 principalement attribuable à une diminution du nombre de demandes reçues à la SHQ.

Aide aux propriétaires de bâtiments résidentiels endommagés par l'oxydation de la pyrite

Ce programme aide financièrement les propriétaires de bâtiments résidentiels endommagés par l'oxydation de la pyrite à apporter les mesures correctives appropriées.

Le budget alloué par le gouvernement du Québec est de 35 millions de dollars sur dix ans, auquel s'ajoute, suivant une entente conclue en octobre 2001, une participation fédérale pouvant atteindre 17,5 millions de dollars. Les municipalités sont aussi invitées à participer au financement du programme.

/// RÉSULTATS

Du 1er avril 2009 au 31 mars 2010, la SHQ s'est engagée à verser 1,3 million de dollars pour contribuer au financement des travaux effectués sur 257 logements. Au cours de la même période, l'année précédente, l'aide financière consentie atteignait 0,9 million de dollars pour la réalisation de travaux sur 174 logements.

On constate une hausse de 44 % des engagements pris au cours de la dernière année et de 48 % du nombre de logements touchés, par rapport à 2008-2009. Les engagements financiers sont toutefois comparables à ceux qui avaient été observés en 2007-2008.

Programme spécial de rénovation de Kitcisakik

En décembre 2009, le gouvernement du Québec approuvait le Programme spécial de rénovation de maisons de la communauté algonquine de Kitcisakik, doté d'un budget de un million de dollars sur trois ans, afin de permettre la rénovation des maisons de cette communauté. Localisée hors réserve et dans une zone non municipalisée, à environ 100 kilomètres au sud-est de Val-d'Or, cette communauté est l'une des plus démunies du Québec. Le statut de ces familles échappe en grande partie à la Loi sur les indiens, limitant ainsi l'intervention fédérale. Pour des raisons humanitaires, le Québec a donc décidé d'intervenir au moyen d'un programme spécial pour la rénovation et l'agrandissement de ces maisons.

/// OBJECTIF 2.3

COORDONNER ET INTENSIFIER L'INTERVENTION GOUVERNEMENTALE EN SOUTIEN ET INITIATIVES COMMUNAUTAIRES EN LOGEMENT SOCIAL

La SHQ coordonne l'action gouvernementale en matière de soutien et d'initiatives communautaires dans les logements sociaux. En ce domaine, elle vise à diversifier les partenariats, notamment pour la prestation de services liés à l'habitat et destinés aux personnes ayant des besoins particuliers. L'intégration de ces actions dans une stratégie globale mène à des solutions touchant une même population ou un même territoire. Ces collaborations entraînent une contribution intersectorielle de plus en plus marquée avec les autres ministères.

INDICATEUR	MOYEN	RÉSULTAT		
		2007-2008	2008-2009	2009-2010
Nombre d'organismes communautaires et valeur des projets mis en œuvre par ces organismes	Programme d'aide aux organismes communautaires	45 organismes 1 429 898 $	44 organismes 1 434 898 $	44 organismes 1 422 436 $
Nombre de projets subventionnés et sommes investies pour venir en aide aux initiatives communautaires et sociales	Aide à l'initiative communautaire et sociale en HLM	78 projets 473 840 $	84 projets 465 751 $	58 projets 465 330 $
Nombre de projets subventionnés associés au Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social	Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social	Cadre non en vigueur	165 ententes[4]	220 ententes[4]

PROGRAMME D'AIDE AUX ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

La SHQ offre un soutien financier aux organismes communautaires pour le développement et la concertation des initiatives communautaires en habitation par l'entremise du Programme d'aide aux organismes communautaires. Pour l'exercice 2009-2010, le budget total destiné au soutien de leur mission ainsi qu'à des projets ponctuels était de 1,5 million de dollars, à l'instar du précédent exercice.

Le soutien à la mission globale se traduit par un appui financier triennal au fonctionnement de base des organismes qui peuvent ainsi offrir des services et développer des activités pour leur clientèle. Le soutien à la réalisation de projets ponctuels a pour but de stimuler la mise en œuvre de nouvelles pratiques communautaires en habitation, le financement d'études et d'analyses, ainsi que la tenue d'activités de concertation.

/// RÉSULTATS

Le nombre de 44 organismes aidés au cours de l'exercice et la somme totale allouée de 1,4 million de dollars varient peu d'un exercice à l'autre. En plus des résultats indiqués dans le tableau ci-après, une somme additionnelle de l'ordre de 80 000 $ est versée annuellement par la SHQ pour réaliser des projets ponctuels.

4. Une entente donne lieu à au moins un projet.

TABLEAU 3

Programme d'aide aux organismes communautaires
Subventions versées en soutien à la mission globale par type d'organisme financé, exercices 2007-2008, 2008-2009 et 2009-2010

Type d'organismes financés	Nombre d'organismes			Somme versée ($)			Somme moyenne versée par organisme ($)			Proportion de l'enveloppe budgétaire (%)		
	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Regroupements nationaux	3	3	3	135 000	150 000	150 000	45 000	50 000	50 000	9,4	10,5	10,5
Fédérations régionales de coopératives d'habitation	5	4	4	147 798	132 798	132 798	29 560	33 200	33 200	10,3	9,3	9,3
Fédérations régionales d'organismes à but non lucratif en habitation	7	7	8	100 000	105 000	136 000	14 285	15 000	17 000	7	7,3	9,6
Autres organismes	5	5	5	105 322	105 322	105 322	21 064	21 064	21 064	7,4	7,3	7,4
Groupes de ressources techniques	25	25	24	941 778	941 778	898 316	37 671	37 671	37 430	65,9	65,6	63,2
TOTAL	45	44	44	1 429 898	1 429 898	1 422 436	31 775	32 611	32 328	100	100	100

AIDE À L'INITIATIVE COMMUNAUTAIRE ET SOCIALE EN HLM

En partenariat avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, la SHQ apporte une aide à l'initiative communautaire et sociale en HLM en soutenant financièrement des projets communautaires d'associations de locataires en HLM et d'offices d'habitation.

/// RÉSULTATS

Le budget de 465 330 $ alloué à ce programme cette année a permis de financer 58 projets, ce qui représente une diminution du nombre de projets comparativement à l'exercice précédent. Les projets sont d'un coût moyen plus élevé, soit 8 022 $ comparativement à 5 545 $ l'an dernier.

Depuis 1998, 583 projets ont bénéficié d'une aide de près de 3,9 millions de dollars. Ces projets poursuivent différents objectifs, dont ceux de briser l'isolement des locataires par la tenue d'activités de socialisation, d'offrir un environnement sain aux jeunes, de contrer le décrochage scolaire à l'aide d'activités éducatives et socioculturelles, de favoriser la responsabilisation à l'égard de l'environnement et de diminuer l'insécurité alimentaire par l'aménagement de jardins communautaires et de cuisines collectives.

TABLEAU 4

Aide à l'initiative communautaire et sociale en HLM
Nombre de projets soumis et acceptés et montant total retenu, exercices 2007-2008, 2008-2009 et 2009-2010

Exercice financier	Nombre de projets soumis	Nombre de projets acceptés	Projets acceptés (%)	Montant total ($)[1]
2007-2008	130	78	60	473 840
2008-2009	111	84	76	465 751
2009-2010	119	58	49	465 330
Total depuis la création de cette forme d'aide en 1998	**1 142**	**583**	**51**	**3 874 169**

1. À l'enveloppe budgétaire annuelle de 460 000 $ ont été ajoutés les retours de subvention de l'exercice financier précédent ainsi que les intérêts.

CADRE DE RÉFÉRENCE SUR LE SOUTIEN COMMUNAUTAIRE EN LOGEMENT SOCIAL

Les travaux conjoints de la SHQ et du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) ont permis de produire le Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social qui tient compte du rôle essentiel du soutien communautaire, propose une démarche conjointe du réseau sociosanitaire et de celui de l'habitation, et prévoit une réponse concertée aux besoins de cette clientèle qui leur est commune.

Le soutien communautaire désigne ici l'accompagnement social des individus et des groupes. Un soutien qui leur facilite notamment l'accès aux services de proximité et les aide dans leurs démarches auprès des services publics, et qui comprend aussi l'intervention en situation de crise, la gestion de conflits entre locataires, la gestion du bail, l'appui aux comités de locataires et l'organisation communautaire.

Le cadre est financé par une somme annuelle récurrente de 5 millions de dollars provenant des crédits du MSSS et à laquelle les agences de santé et de services sociaux ajoutent leur propre contribution. Ainsi, l'instauration du Cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social a donné lieu à plusieurs ententes de collaboration locales et régionales et à des regroupements d'organismes pour réaliser des projets de cette nature.

De plus, à l'intérieur même du programme HLM, quelque 2 millions de dollars sont versés aux associations de locataires et aux offices d'habitation afin de soutenir diverses activités dans leur milieu de vie.

Le comité national de suivi du cadre a commencé ses travaux en février 2009. Le mandat de ce comité, présidé par la SHQ durant les deux premières années, est de voir à l'implantation harmonieuse et à l'application du cadre dans l'ensemble des régions ainsi que de suggérer les ajustements requis pour atteindre cet objectif.

/// RÉSULTATS

La diffusion du cadre et son implantation dans les milieux ont rendu possible la conclusion de plus de 220 ententes de coopération qui ont donné lieu à de multiples projets sur le territoire de 16 agences de la santé et des services sociaux au Québec. Ces ententes ont permis de venir en aide à près de 34 000 personnes vulnérables et concernent près de 260 organismes de logement (HLM et logement communautaire). Ce sont 38 % des personnes aidées qui étaient en perte d'autonomie associée au vieillissement, alors que 19 % étaient des personnes à problèmes multiples.

Afin de poursuivre la diffusion du cadre et d'étendre les pratiques de partenariat au réseau de l'habitation communautaire, les rencontres sur le thème « Loger à la bonne enseigne » se sont poursuivies jusqu'en mai 2010.

/// OBJECTIF 2.4

ADAPTER LES PROGRAMMES ET LES FAÇONS DE FAIRE EN FONCTION DES PRIORITÉS GOUVERNEMENTALES EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET D'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE

La SHQ prend en compte les principes de développement durable dans l'élaboration et la modification de ses programmes d'habitation et favorise l'efficacité énergétique dans les logements sociaux et communautaires. Dans la mise en œuvre du Plan d'action de développement durable 2009-2013, elle favorise également l'accessibilité universelle dans les projets d'aménagement et de construction qu'elle finance. Elle fait la promotion de ces dimensions dans ses actions et ses interventions.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

De par sa mission, la SHQ contribue au développement durable du Québec depuis de nombreuses années. En effet, l'amélioration des conditions de vie des ménages est une priorité. Par des programmes comme ceux qu'elle consacre à l'adaptation de domicile, au soutien communautaire et au financement de logements sociaux, la SHQ contribue au mieux-être des personnes, objectif ultime du développement durable. Les programmes de construction et de rénovation de logements permettent l'injection d'importantes sommes dans l'économie du Québec et favorisent le dynamisme territorial. Également, en soutenant la rénovation et la mise à niveau de logements sociaux et communautaires ainsi que l'adoption de pratiques responsables en matière de construction et de gestion de logements, la SHQ peut contribuer à réduire les effets de ces activités sur les écosystèmes et les ressources naturelles.

En mars 2009, la Société d'habitation du Québec publiait le Plan d'action de développement durable 2009-2013. Ce plan appuie la poursuite et l'amélioration continue de ses interventions et s'articule autour de trois orientations de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013 : informer, sensibiliser, éduquer, innover; produire et consommer de façon responsable; prévenir et réduire les inégalités sociales et économiques.

/// RÉSULTATS

Outre les dimensions sociales et économiques du développement durable déjà présentes dans certains de ses programmes d'habitation, la SHQ a mis en place des mesures ayant permis de réduire les déchets et les émissions polluantes, dans un objectif de gestion écoresponsable de ses activités.

La première année de mise en œuvre du plan d'action de développement durable se caractérise par de nombreuses activités de sensibilisation, d'information et de formation du personnel et des partenaires. En ce qui concerne l'action 1 du plan, qui consiste à sensibiliser et à informer, 12 activités ont été offertes au personnel et le Centre de documentation de la SHQ a acquis une soixantaine de documents sur le développement durable, qu'il propose aux employés, aux partenaires et au public en général. Pour ce qui est de l'action 3 du plan, l'adoption de pratiques écoresponsables, la SHQ, en tant qu'employeur, a modifié ses pratiques, notamment en ce qui a trait au matériel de bureau et à la consommation d'eau potable.

INDICATEUR	MOYEN	RÉSULTAT
État d'avancement de la mise en œuvre du plan d'action de développement durable	Plan d'action de développement durable 2009-2013	Les neuf actions du plan ont donné lieu à des activités de sensibilisation et de promotion auprès du personnel et des partenaires de la SHQ, ainsi qu'à des actions en faveur d'une utilisation responsable des ressources matérielles et énergétiques lors des interventions de la SHQ en matière de logement. Les résultats détaillés sont présentés à la section 5.

L'action 5 consiste quant à elle à intégrer davantage l'écoconditionnalité et la responsabilité sociale dans les programmes d'habitation. Depuis 2008, 29 projets de construction de logements communautaires et abordables se sont qualifiés comme projets novateurs, pour plus de 15 millions de dollars de subventions au total. Les projets novateurs visent notamment à accroître les retombées économiques et à diminuer les répercussions environnementales des activités de construction et d'exploitation des bâtiments.

C'est toutefois sur le plan de l'efficacité énergétique dans les logements, qui fait l'objet de l'action 4 du plan, que les réalisations majeures ont été constatées. Les résultats concernant cet aspect sont détaillés ci-après.

EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

Le Plan d'action 2006-2012 sur les changements climatiques du gouvernement du Québec prévoit l'amélioration de l'efficacité énergétique dans les bâtiments publics pour réduire les émissions de gaz à effet de serre. C'est dans cet objectif qu'en 2006 et 2007, la SHQ et Hydro-Québec ont conclu une entente permettant d'offrir une aide financière aux offices d'habitation qui comptent appliquer différentes mesures d'économie d'énergie dans les HLM publics. Ces mesures concernent le chauffage, les produits d'éclairage, certains appareils électroménagers ainsi que le remplacement des fenêtres, l'isolation des murs principaux, des toits ou des fondations du bâtiment lors de travaux de rénovation.

/// RÉSULTATS

Le nombre d'interventions auxquelles les offices d'habitation ont souscrit depuis le début du programme d'Hydro-Québec se chiffre à 481, en date du 31 mars 2010. Certains offices se sont prévalus plus d'une fois du programme en appliquant de nouvelles mesures d'économie d'énergie. La baisse du nombre d'interventions de ce type, en 2009-2010, s'explique par la fin de l'application de plusieurs mesures auxquelles une grande majorité d'offices souscrivaient chaque année.

Jusqu'à maintenant, Hydro-Québec a versé 7,7 millions de dollars aux offices d'habitation en guise d'aide financière. Si l'on tient compte de toutes les mesures appliquées depuis le début du programme, ce sont maintenant 22,4 millions de kWh qui sont économisés chaque année. En se basant sur le prix moyen de 0,065 $/kWh, on constate des économies annuelles d'électricité de près de 1,5 million de dollars.

De plus, les projets AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec, financés par la SHQ, sont admissibles au programme Novoclimat – volet logements sociaux de l'Agence de l'efficacité énergétique (AEE). Ce programme est soutenu financièrement par Hydro-Québec et par le Fonds en efficacité énergétique de Gaz Métro. En outre, la SHQ participe à la révision réglementaire en efficacité énergétique des bâtiments, avec l'AEE, et aux différents travaux du comité de travail sur les mesures applicables au Nunavik.

INDICATEUR	RÉSULTAT		
État d'avancement dans l'application des programmes d'efficacité énergétique dans les logements	2007-2008 : 153 interventions auxquelles ont souscrit les offices d'habitation 2008-2009 : 259 interventions auxquelles ont souscrit les offices d'habitation 2009-2010 : 69 interventions auxquelles ont souscrit les offices d'habitation		
Indicateur du plan d'action gouvernemental : réduction des émissions de gaz à effet de serre **Cible nationale : réduction de 10 % des émissions**	**2007-2008[5]**	**2008-2009[6]**	**2009-2010**
Économie énergétique (réduction 6,7 fois plus grande en trois ans)	**2,9 M kWh**	**16,9 M kWh**	**22,4 M kWh**
Économie financière	**225 000 $**	**1 M$**	**1,5 M$**

5. Données au 31 décembre 2007.
6. Données au 28 février 2009.

Enfin, plusieurs projets de construction de logements communautaires soumis à la SHQ répondent à des critères du programme Novoclimat. La SHQ est à modifier ses normes et ses règlements afin de rendre obligatoire, à compter de juin 2010, le respect de ces critères. Cette obligation s'accompagnera d'une aide financière attribuée selon le nombre de logements.

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

INDICATEUR	RÉSULTAT
État d'avancement de la mise en œuvre du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées	Production du plan d'action 2009-2010 à l'égard des personnes handicapées – 78 % des mesures ont été appliquées; – 22 % des mesures sont en cours d'implantation.

Afin de se conformer aux obligations prévues à l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, la SHQ a produit un plan d'action à l'égard des personnes handicapées pour l'exercice 2009-2010. Celui-ci établit les obstacles à l'intégration des personnes handicapées dans le secteur d'activité relevant des attributions de la SHQ, trace un bilan des mesures prises au cours de l'année précédente et présente les mesures envisagées pour l'année qui débute. Le plan comporte 18 actions placées sous la responsabilité de diverses unités administratives de la SHQ.

/// RÉSULTATS

Les résultats de l'exercice 2009-2010 s'inscrivent dans la poursuite des efforts déjà entrepris par la SHQ pour permettre la création de logements accessibles et adaptés aux personnes handicapées ainsi que le maintien de ces personnes dans un logement adéquat. La majorité des actions retenues sont appliquées en permanence ou selon les besoins exprimés. Ces efforts favorisent l'intégration professionnelle des personnes handicapées et contribuent à assurer leur pleine participation à la société québécoise.

De plus, depuis la publication, en juin 2009 de la politique gouvernementale *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, qui vise à accroître la participation sociale des personnes handicapées, la SHQ collabore activement avec l'Office des personnes handicapées du Québec au suivi du plan global de mise en œuvre de cette politique.

ORIENTATION 3 ///

Soutenir l'amélioration continue en habitation

Le marché de l'habitation en 2009 et 2010 : quelques repères

Les dépenses en habitation au Québec se sont élevées à près de 23,3 milliards de dollars en 2009, représentant 7,8 % du PIB[7]. Avec ses 7,4 milliards de dollars, le secteur de la construction a connu une baisse de 6,5 %, alors que celui de la rénovation, stimulé notamment par les crédits d'impôt pour la rénovation, a enregistré une croissance de 4,9 %, soit 10,4 milliards de dollars. Les 5,4 milliards restants ont été répartis entre les dépenses d'entretien et de réparations, les frais d'acquisition et les autres dépenses.

En 2009, 43 003 mises en chantier ont été recensées au Québec. Il s'agit d'une baisse de 9 % comparativement aux quelque 47 000 de l'année précédente[8]. Cette situation est avantageusement comparable à celle des autres provinces canadiennes, où le nombre de mises en chantier a chuté de 35 %. Il s'agit de la huitième année consécutive où les mises en chantier ont franchi le cap des 40 000 au Québec.

Tous les segments du marché de l'habitation ont décliné en 2009 au Québec, que ce soit ceux des propriétés individuelles, des copropriétés ou du logement locatif. Toutefois, le nombre de logements coopératifs a augmenté, en raison de la popularité grandissante du programme AccèsLogis Québec. Enfin, près d'un logement sur quatre mis en chantier au Québec en 2009 était destiné à des copropriétaires, un sommet pour les années 2000.

Les conditions de financement encore favorables et un marché de la revente dynamique ont stimulé la construction de logements, en ce début d'année 2010. Ainsi, le nombre de mises en chantier au premier trimestre de 2010, qui s'élevait à 9 045, a progressé de 31 % par rapport à la même période en 2009, alors qu'on avait recensé 6 903 mises en chantier. La SCHL prévoit qu'en 2010, le nombre de mises en chantier au Québec se situera à 43 850, soit à un niveau comparable à celui de l'an dernier.

Le taux d'inoccupation des logements locatifs est passé de 2,2 % en 2008 à 2,4 % en 2009, dans les centres urbains du Québec. Rappelons que ce taux avait reculé pour la première fois en 2008, depuis le creux de 2002 à 1,2 %. Le taux d'inoccupation actuel demeure toutefois sous le seuil d'équilibre généralement reconnu de 3 %. Quelques régions sont toujours sous forte pression comme la région métropolitaine de recensement de Québec avec 0,6 % d'inoccupation, Rimouski avec 0,4 %, Gaspé avec 0,2 % et Val-d'Or avec 0 % (annexe 6, tableau H).

Marché de l'habitation

Les exportations québécoises, dans le domaine de l'habitation, sont surtout constituées de constructions préfabriquées et de composants structuraux en bois. La crise économique a fait chuter de 39 % le volume total de ces exportations, tous pays confondus. Malgré la tourmente, le marché américain continue de représenter 89 % des exportations québécoises de ces produits. Comme la crise économique sévissait à l'échelle mondiale, une baisse a affecté la plupart des marchés. Le tableau suivant présente le volume des ventes des entreprises québécoises vers les principaux marchés d'exportation.

7. STATISTIQUE CANADA, Cansim, matrices 026-0009 et 026-0013 http://cansim2.statcan.ca.
8. SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT, *Bulletin mensuel d'information sur le logement*, tableau C-4, janvier 2010.

Ventes de constructions préfabriquées et de composants structuraux en bois

Pays	2007 ($)	2008 ($)	2009 ($)
États-Unis	339 680 184	244 199 809	153 061 782
France	9 493 288	5 133 854	4 811 204
Mexique	626 203	2 236 676	4 988 124
Allemagne	2 459 303	2 809 325	2 455 993
Suisse	668 070	63 401	779 633
Belgique	447 431	646 705	622 673
Corée du Sud	917 852	438 767	209 084
Espagne	1 041 242	1 143 201	206 238
Japon	6 785 262	757 526	145 731
Royaume-Uni	3 653 906	1 514 735	120 850

L'AMÉLIORATION CONTINUE EN HABITATION

Afin de favoriser une meilleure connaissance du secteur de l'habitation et une plus grande compréhension des principaux enjeux sociaux, la SHQ mène et soutient des activités de recherche et de transfert des connaissances. Cela lui permet de mieux orienter ses actions, de développer plus efficacement ses politiques, d'optimiser ses façons de faire et d'informer ses partenaires ainsi que les intervenants de l'industrie.

La SHQ s'est pleinement engagée dans l'amélioration de ses performances et l'adaptation de ses méthodes aux plus récentes pratiques de gestion publique. Depuis peu, la Loi sur la gouvernance des sociétés d'État est venue renforcer ces orientations et les changements déjà amorcés à la SHQ se concrétisent dans la qualité des services qu'elle offre à la clientèle et dans l'amélioration continue de ses façons de faire.

La modernisation des programmes et des façons de faire de la SHQ, élaborée dans une dynamique d'amélioration continue, va nécessairement de pair avec le développement de ses outils et de ses pratiques de gestion.

9. STATISTIQUE CANADA, Exportations totales canadiennes, HS 940600 et HS 441890.

/// OBJECTIF 3.1

SE DONNER DES OUTILS POUR MIEUX CONNAÎTRE LA CLIENTÈLE ET SES BESOINS

INDICATEUR	RÉSULTAT	
Profils de clientèle documentés en 2010	2 profils de clientèle des programmes complétés : – locataires de HLM – bénéficiaires d'un supplément au loyer privé 1 participation à une étude sur la santé et l'usage des services sociaux 1 profil des ménages en attente d'un logement social complété	
Sondages de satisfaction effectués auprès de la clientèle de la SHQ **Cible : 5 sondages avant 2010**	Sondages intégrés aux évaluations des programmes	2 sondages effectués en 2009 sur la satisfaction de la clientèle
	Sondages sur le respect des engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyens et sur la satisfaction de la clientèle	1 sondage sur l'application du protocole téléphonique
Nouvelle déclaration de services aux citoyens diffusée en 2009	Approuvée par le conseil d'administration en décembre 2009 et diffusée en mars 2010 Cible : décembre 2009	

CONNAISSANCE DE LA CLIENTÈLE ET DE SES BESOINS

Pour se conformer à l'orientation qu'elle a adoptée en 2007, la SHQ a poursuivi ses efforts en matière de recherche, particulièrement ceux qui visent à mieux connaître sa clientèle. Alors qu'en 2008-2009, la SHQ établissait un portrait des locataires des logements du programme AccèsLogis Québec, l'année 2009-2010 a vu la finalisation d'un document sur les caractéristiques des locataires et des ménages en attente d'un logement social ainsi que des bénéficiaires du programme Supplément au loyer, sur le marché privé. La SHQ a donc atteint son objectif de dresser le profil de la clientèle de trois programmes.

Enfin, la SHQ a collaboré à une étude commandée par l'Office municipal d'habitation de Québec et l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale qui visait à dresser un portrait détaillé de la clientèle de l'office, en fonction de son utilisation des services de santé et des services sociaux. Cette étude, qui établit un lien entre les données du recensement du Canada et celles du réseau de la santé et de services sociaux, livre un portrait précis de la situation sur le territoire de l'Office municipal d'habitation de Québec. L'étude est terminée.

AUTRES ÉTUDES ET RECHERCHES

Outre les activités d'analyse et de recherche portant sur la clientèle et ses besoins, la SHQ appuie divers partenaires (organismes communautaires, milieux universitaires, industrie de l'habitation, ministères et organismes gouvernementaux) dans la réalisation de travaux de recherche. La SHQ a également poursuivi sa participation au Comité national de recherche sur le logement. Par ailleurs, la SHQ a organisé deux conférences, appelées Les entretiens sur l'habitat, qui ont été mises sur pied pour permettre à des personnes intéressées à l'habitation, par leurs recherches ou leur pratique, de se réunir pour faire le point sur certains thèmes. À l'automne 2009, la rencontre, qui avait lieu à Montréal, portait sur le développement de la copropriété au Québec. Six mois plus tôt, en mai 2009, l'activité portait sur les personnes handicapées, le logement et l'accessibilité universelle. Plusieurs présentations de chercheurs et de praticiens ont eu lieu au cours de ces deux rencontres qui réunissaient des participants provenant des secteurs public, privé, communautaire et universitaire.

MESURE DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Dans l'évaluation des programmes, la SHQ intègre une mesure pour connaître le degré de satisfaction de la clientèle quant aux services reçus. Pour l'exercice financier 2009-2010, l'évaluation du programme-cadre Logement abordable Québec – volet privé a permis de mesurer, en juillet 2009, la satisfaction de 30 municipalités qui ont élaboré, adopté et géré leur programme municipal avec le soutien de la SHQ. Le degré de satisfaction varie de 77 % à 100 % selon les thèmes abordés. Dans l'ensemble, 97 % des partenaires se sont dits très satisfaits ou assez satisfaits de la qualité globale des services reçus, particulièrement en ce qui concerne la qualité de l'information qui leur a été transmise, ainsi que l'accessibilité et la courtoisie du personnel.

L'évaluation du programme HLM – volet régulier a aussi permis de mesurer la satisfaction d'un échantillon de 215 directeurs d'offices d'habitation gestionnaires de HLM. Presque tous les directeurs sont très satisfaits ou assez satisfaits des services rendus par la SHQ dans l'ensemble et particulièrement au regard de la courtoisie du personnel, de sa compétence et de son accessibilité. Les directeurs d'offices de 1 000 logements et plus se montrent surtout satisfaits de la courtoisie du personnel et de son accessibilité, alors que les directeurs d'offices de moins de 100 logements se distinguent par une plus grande satisfaction quant à la compétence du personnel de la SHQ.

Relativement à la Déclaration de services aux citoyens, outre les aspects de courtoisie et d'accès à une information de qualité évoqués précédemment, le respect des autres engagements a été mesuré par un sondage sur le protocole d'accueil téléphonique.

ENGAGEMENT	RÉSULTAT
Réponse prompte **Réponse en deux minutes par le Service à la clientèle** **Réponse à l'intérieur de trois sonneries**	87 % des réponses téléphoniques sont données à l'intérieur de deux sonneries
Accessibilité **Période d'absence de la personne à joindre précisée**	76 % des messages d'absence précisent la période d'absence ou de disponibilité
Nom de l'employé mentionné en répondant	77 % des employés s'identifient spontanément lorsqu'ils prennent un appel 95 % des employés s'identifient lorsque les boîtes vocales sont utilisées
Possibilité de laisser un message	82 % des réponses téléphoniques enregistrées indiquent comment laisser un message

La cible de cinq sondages à effectuer avant 2010 est maintenant atteinte, les travaux du présent exercice s'ajoutant aux deux sondages menés en 2008.

AMÉLIORATION DES SERVICES À LA CLIENTÈLE

La nouvelle déclaration de services aux citoyens a été approuvée par le conseil d'administration en décembre 2009 (annexe 4). Elle remplace la Déclaration de services aux citoyens du 1er octobre 2002. La nouvelle déclaration est accessible sur le site Web de la SHQ, www.habitation.gouv.qc.ca.

La Politique d'intervention en matière de traitement des plaintes a été approuvée par le conseil d'administration en mars 2010. Cette politique permet à la clientèle d'exprimer une insatisfaction ou d'exposer une situation problématique lorsque sont épuisés les moyens habituels d'intervention auprès de ses interlocuteurs. Elle répond à la préoccupation d'offrir des services de qualité à la clientèle et a pour fondement principal l'amélioration de ces services conformément aux engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyens. Elle est aussi disponible sur le site Web de la SHQ.

Le Plan d'amélioration des services aux citoyens s'est poursuivi en 2009-2010. Ce plan a pour but d'améliorer la performance de la SHQ en matière de relations avec la clientèle. Il comporte huit indicateurs d'amélioration des services concernant le respect, la courtoisie, l'accessibilité ainsi que l'efficacité. Un bilan des résultats, en date du 31 mars 2010, indique l'atteinte de six des huit cibles.

/// OBJECTIF 3.2

RÉALISER LA MODERNISATION DES PROGRAMMES ET DES PROCESSUS DANS UNE OPTIQUE DE PARTENARIAT, DE SIMPLIFICATION, D'HARMONISATION ET DE SUBSIDIARITÉ

INDICATEUR	MOYEN	RÉSULTAT
Mise en œuvre du plan de modernisation interne auprès du réseau de partenaires : progrès réalisés	Redéfinition des rôles et des responsabilités du réseau de l'habitation pour accentuer la délégation de la gestion vers l'intervenant le plus près du citoyen	Bilan de santé du parc immobilier effectué à 77 % au 31 mars 2010 *Cible : bilan de santé des immeubles terminé en décembre 2010* Plans pluriannuels d'intervention amorcés

AMÉLIORATION CONTINUE À LA SHQ

La SHQ s'est donné pour objectif de rapprocher les services des citoyens en déléguant plus de responsabilités à son réseau de partenaires. Ainsi, tout en maintenant son rôle d'encadrement et de soutien auprès des organismes dans la prestation de services en matière d'habitation, la SHQ les appuie dans leur démarche vers une plus grande autonomie. Cette approche lui permet en outre de respecter davantage la diversité des milieux et de répondre plus adéquatement aux besoins.

En 2008, la principale cible était d'implanter les centres de services (CS) dans le but de leur confier un premier mandat relatif au Plan québécois des infrastructures. Ce mandat consistait à compléter le bilan de santé du parc de HLM en 2010. La SHQ est en voie d'atteindre cette cible puisqu'elle a implanté 33 CS au Québec, qui sont à compléter les bilans. En 2009, la cible était de confier aux CS la préparation des plans pluriannuels d'intervention (PPI) en vue de planifier les budgets RAM pour les logements sociaux, et de gérer les travaux majeurs.

/// RÉSULTATS

La SHQ a soutenu la mise en marche des CS afin qu'ils appuient les organismes gestionnaires de logements dans les activités impliquant des investissements importants provenant du budget RAM. Le bilan de santé du parc immobilier est déjà bien avancé, l'ensemble des CS ayant été en mesure de prendre en charge le bilan de leur région. Un outil informatique permet de compiler les résultats et de dresser un portrait de l'état des immeubles.

Dans un contexte où les CS doivent être rapidement opérationnels pour assumer leurs nouvelles responsabilités, la SHQ a entrepris, au cours de l'exercice 2009-2010, de concevoir un cadre de gestion des investissements pour le maintien et l'amélioration du parc de HLM. Un des premiers éléments du cadre, implanté en 2009, concerne les plans pluriannuels d'intervention. Cet élément consiste notamment en un second outil informatique accessible sur le Web par les organismes et qui leur sert à déposer leur demande de budget RAM et par la suite, à rendre compte de leurs engagements financiers et de leurs dépenses. Rappelons que la SHQ a également produit un guide pour aider les CS à élaborer un PPI.

Au cours de l'exercice, la majorité des CS a également été en mesure de préparer les PPI. Ces plans permettent de planifier les travaux majeurs à réaliser en 2009 et documentent la demande de budget RAM pour l'année 2010. Une première compilation permet d'établir que les CS ont coordonné environ 25 % des budgets RAM pour la réalisation de travaux majeurs en 2009.

UTILISER LES MEILLEURES PRATIQUES DE GESTION

La SHQ a poursuivi le développement et l'implantation de pratiques rigoureuses. De plus, en raison du volume accru d'activités attribuable surtout au PQI et à la construction soutenue de logements communautaires, les outils et le processus de suivi de gestion ont été améliorés.

Bilan des vérifications de conformité au 31 mars 2010

Les vérifications de conformité effectuées par la SHQ ont augmenté de façon importante durant les deux dernières années financières. Les programmes suivants ont fait l'objet de vérifications :

- programmes HLM sans but lucratif public et privé;
- Supplément au loyer;
- AccèsLogis Québec;
- Logement abordable Québec – volet social et communautaire;
- programmes d'amélioration de l'habitat.

En 2009-2010, la SHQ a effectué 142 vérifications de conformité dans des programmes touchant 109 organismes. Cela représente près du double de vérifications, comparativement à l'année précédente.

De plus, une quarantaine de vérifications de conformité sont effectuées annuellement parmi les partenaires municipaux qui gèrent les programmes d'amélioration de l'habitat.

Gestion des risques

Les cinq risques stratégiques majeurs inscrits dans le *Cahier des risques de la SHQ* font l'objet d'actions destinées à les atténuer. En septembre 2009, un rapport d'état d'avancement des actions prioritaires a été produit et validé par le comité directeur de gestion des risques et le comité de vérification de la SHQ, afin d'assurer le suivi des risques. Par ailleurs, le risque de dégradation des habitations à loyer modique a été réévalué pour tenir compte de la mise en œuvre du PQI.

Évaluation de programmes

La SHQ a procédé à deux évaluations de programmes, en 2009-2010; l'une sur le programme Logement abordable Québec – volet social et communautaire et l'autre sur le volet privé de ce même programme. Il s'agit des volets pour lesquels, au 31 mars 2010, 408,4 millions de dollars avaient été consentis en subventions pour la réalisation de 5 100 unités (volet social et communautaire) et 34,7 millions de dollars pour la réalisation de 3 168 unités (volet privé).

/// OBJECTIFS 3.3 ET 3.4

SOUTENIR L'AMÉLIORATION DES STANDARDS ET DES PRATIQUES EN HABITATION, DE MÊME QUE L'UTILISATION DES NOUVELLES TECHNOLOGIES ET SOUTENIR L'INDUSTRIE DE L'HABITATION EN FONCTION DES CARACTÉRISTIQUES ÉMERGENTES DES MARCHÉS

INDICATEUR	RÉSULTAT		
Structure de veille de marchés implantée en 2009	Au cours de l'exercice 2009-2010 : – missions d'études techniques et de veille de marché; – activités tenues sur les marchés hors Québec; – 18 activités de transfert de connaissances, de représentation et de développement de marchés organisées ou soutenues au Québec.		
Suivi des volumes d'exportation des entreprises québécoises de fabrication :	2007	2008	2009
– de maisons usinées[10]	**48,7 M$**[12]	**39,3 M$**[12]	**20,3 M$**[12]
– de composants structuraux[11]	**335 M$**[13]	**239 M$**[13]	**151 M$**[13]

DÉVELOPPEMENT ET DIFFUSION DU SAVOIR-FAIRE EN HABITATION

Le soutien à l'industrie québécoise de l'habitation fait partie de la mission de la SHQ. La promotion de la qualité de l'habitation au Québec et celle des produits québécois à l'international s'est poursuivie. La connaissance des tendances et des caractéristiques émergentes du marché de l'habitation, au Québec et à l'étranger, a pu se développer grâce à la participation de la SHQ à un ensemble d'activités de veille, de transfert de connaissances, de représentation et de développement de marchés. De plus, la SHQ assure le suivi du volume des ventes de maisons usinées et de composants structuraux à l'étranger.

/// RÉSULTATS

Tout au long de l'exercice, la SHQ a mis en œuvre ou soutenu plus d'une trentaine d'activités, sur le marché québécois et sur les marchés d'exportation.

Afin de connaître les meilleures pratiques européennes en matière d'efficacité énergétique, de développement durable et de construction en bois massif, la SHQ a participé à deux missions d'études techniques, dont l'une était coordonnée par l'Ordre des architectes du Québec. Elle a également participé à trois activités aux États-Unis dans le but de percevoir les nouvelles orientations et tendances des grands joueurs de l'industrie américaine à la suite de la crise économique.

Neuf activités de développement de marchés, qui se sont déroulées principalement au Québec et en France, ont permis de mettre en rapport des gens d'affaires de l'industrie de l'habitation du Québec et de différents pays. Parmi ces activités, mentionnons deux sessions de formation entièrement dédiées aux spécificités des marchés de la France et du Royaume-Uni, et dispensées à une cinquantaine d'entreprises du Québec.

Sur le marché québécois, la SHQ a collaboré à la tenue de 18 activités consacrées à la connaissance des tendances en habitation et à l'amélioration des standards de qualité et d'efficacité énergétique. La SHQ préside notamment, avec la SCHL, le Regroupement technologique en habitation du Québec qui, en 2009-2010, a tenu 4 rencontres pour aborder plus de 25 sujets relatifs à la construction d'habitations. Elle a également organisé trois visites industrielles chez des fabricants d'habitations usinées dans le but d'intéresser davantage les concepteurs, principalement les architectes québécois, à la préfabrication comme mode de réalisation de projets multifamiliaux.

10. Volume des ventes sur les marchés d'exportation.
11. Volume des ventes de composants structuraux tels que murs, fermes de toit et de planchers sur ces marchés.
12. Statistique Canada et U.S. Census Bureau, Exportations totales canadiennes, SH 940600.
13. Statistique Canada et U.S. Census Bureau, Exportations totales canadiennes, SH 441890.

Enfin, la valeur des exportations québécoises de maisons usinées et de composants structuraux sur l'ensemble des marchés montre qu'en 2009, le volume des ventes de maisons usinées a chuté de près de 50 % par rapport à 2008 et celui des composants structuraux de 37 % par rapport à la même année. Cette diminution des activités d'exportation est étroitement liée à la crise économique qui sévit depuis 2008.

PROGRAMME D'APPUI AU DÉVELOPPEMENT DE L'INDUSTRIE QUÉBÉCOISE DE L'HABITATION

Le Programme d'appui au développement de l'industrie québécoise de l'habitation (PADIQH) soutient financièrement les entreprises, les organismes à but non lucratif, les associations sectorielles et les professionnels de l'habitation en vue d'accroître les standards de qualité en habitation au Québec. Il favorise aussi une présence accrue des entreprises québécoises du secteur de l'habitation sur les marchés extérieurs.

/// RÉSULTATS

Au cours du présent exercice, l'aide financière totale de 0,41 million de dollars, attribuée par l'entremise du PADIQH, a servi à la réalisation ou à la poursuite de 18 projets ainsi qu'au fonctionnement de deux organismes à but non lucratif, sur les marchés intérieurs et extérieurs.

Citons notamment la poursuite de l'entente sur deux ans conclue avec le Bureau de promotion des produits du bois du Québec *(Québec Wood Export Bureau, Q-WEB)* pour la réalisation de projets d'appui à l'exportation de maisons et de composants usinés sur le marché européen. Les démarches effectuées sur le marché européen au moyen de ces projets d'assistance ont permis à ce regroupement de fabricants d'obtenir l'accréditation européenne référentielle « Marquage CE » qui permet aux entreprises accréditées d'accéder, avec leurs produits, à cet espace économique de 27 pays. La réalisation, en fin d'année 2009, d'un projet d'habitation sociale de 24 unités par une firme québécoise, dans le Nord-Pas-De-Calais, en France, constitue un résultat concret de ces démarches. Les initiatives de la SHQ ont aussi permis au *Q-WEB* de s'associer à la Fondation Ronald McDonald pour la construction d'un centre de jour pour autistes en Italie.

Aussi, pour une neuvième année consécutive, la SHQ a organisé, en partenariat avec le World Trade Centre Montréal et le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, l'Export Alliance Construction 2010, une activité de réseautage international dans le domaine de la construction. Cette activité a permis de tenir environ 250 rencontres d'affaires entre une quarantaine de fabricants québécois et une vingtaine d'acheteurs provenant principalement des États-Unis, de l'Ouest canadien, de l'Ontario, de la France et du Costa Rica. Deux rencontres entre des entreprises et des spécialistes des marchés de la France et du Royaume-Uni se sont par la suite déroulées à Mirabel et à Québec.

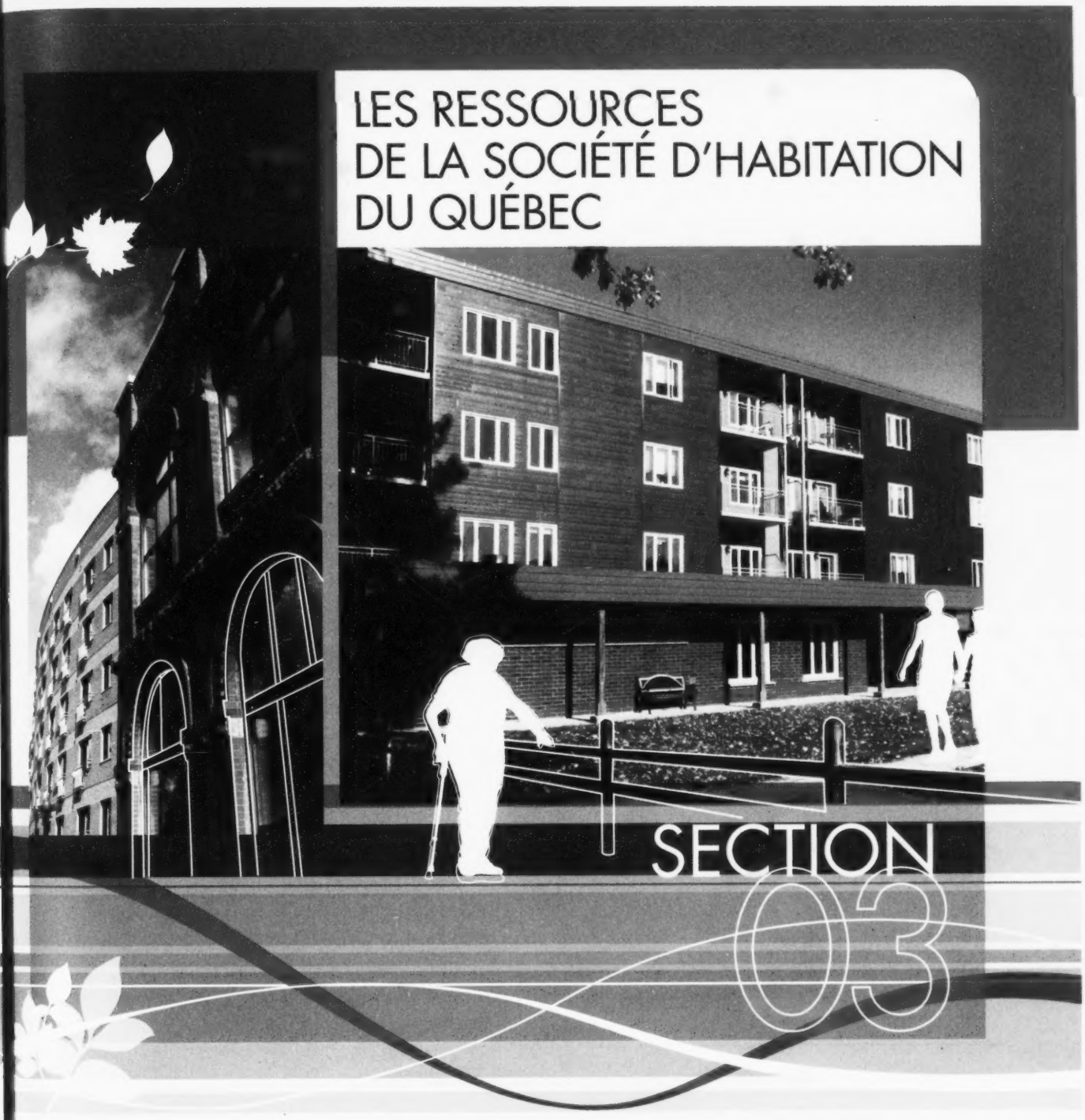
Sur le marché québécois, des projets de recherche technique ont notamment pu être réalisés par l'APCHQ : l'un portant sur le cuvelage des fondations et l'autre sur les composantes acoustiques.

RENDEZ-VOUS DE L'HABITATION

Le troisième Rendez-vous de l'habitation s'est déroulé sur le thème *Quand l'économie est au rendez-vous*, le 5 octobre 2009. Cette date coïncidait avec la Journée mondiale de l'habitat décrétée par l'Organisation des Nations Unies.

Par cette activité d'envergure nationale, la SHQ veut notamment réaffirmer son leadership en matière d'habitation, encourager la création de réseaux et consolider ses liens avec ses nombreux partenaires. En effet, le Rendez-vous de l'habitation est l'occasion de réunir les acteurs de l'habitation. Il a pour but de leur permettre de mieux connaître les divers aspects du domaine, d'élargir leurs horizons et d'échanger sur leurs réalisations et sur les initiatives ayant contribué à améliorer les conditions de logement des ménages québécois.

LES RESSOURCES DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC



SECTION 03

/// LES RESSOURCES HUMAINES

La Société d'habitation du Québec considère que la qualité des ressources humaines est garante de succès. Elle a pour priorité de maintenir une main-d'œuvre performante et motivée en priorisant le climat de travail, le sentiment d'appartenance, la gestion du changement, le transfert des connaissances et le développement des compétences.

EFFECTIF

Au 31 mars 2010, la SHQ disposait d'un effectif de 338 équivalents à temps complet (ETC).

TABLEAU 5

Répartition du nombre d'employés réguliers et occasionnels en fonction en 2009 et en 2010, par catégorie d'emploi

	Au 31 mars 2009		Au 31 mars 2010	
Catégorie d'emploi	Nombre	%	Nombre	%
Haut fonctionnaire	4	1,0	3	0,79
Cadre	20	5,4	22	5,80
Professionnel	198	53,7	215	56,73
Fonctionnaire	143	38,8	130	34,30
Ouvrier	1	0,3	1	0,26
Étudiant et stagiaire	3	0,8	8	2,12
Total	369	100,0	379	100,00

PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE ET MAINTIEN DE L'EXPERTISE

La SHQ a procédé à une analyse des besoins de main-d'œuvre afin de remplir ses mandats et ainsi, de respecter les engagements gouvernementaux en matière d'habitation. Cette analyse était nécessaire en raison, notamment, de la réduction de l'effectif subie au cours des dernières années, de la transformation organisationnelle entreprise, des mandats additionnels confiés à la SHQ dans le cadre du Plan québécois des infrastructures et du nombre accru de logements livrés grâce au programme AccèsLogis Québec. Cette analyse a aussi donné lieu à une demande de ressources additionnelles qui a été reçue favorablement par le Conseil du trésor. Cet ajout de ressources constitue la récupération d'une partie de l'effectif comprimé depuis le 1er avril 2004.

RELÈVE DE GESTION

La SHQ a soutenu le développement des compétences de ses gestionnaires. Une activité a été organisée afin de leur permettre d'appuyer la transformation organisationnelle et d'échanger sur l'amélioration des pratiques en matière de gestion des ressources humaines. Les nouveaux gestionnaires de la SHQ bénéficient maintenant du programme d'intégration « 100 premiers jours – Diriger une nouvelle équipe » qui leur permet d'accélérer le développement de leur potentiel de gestion.

DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL

Le développement des compétences a de nouveau été ciblé comme une priorité en vue de permettre à l'organisation de remplir plus efficacement sa mission. Dans cette optique, la SHQ a investi l'équivalent de 3 % de sa masse salariale dans le développement du personnel. De la formation a ainsi été offerte aux membres du personnel afin qu'ils puissent acquérir ou parfaire les compétences professionnelles et les habiletés techniques nécessaires pour l'exercice de leurs fonctions.

SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL, AIDE AU PERSONNEL ET PRÉSERVATION D'UN CLIMAT DE TRAVAIL SAIN

Conformément aux objectifs de la Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise, la SHQ a adopté une politique visant à promouvoir la pratique régulière d'activités physiques. Elle a également bonifié son service d'ergonomie des postes de travail et publié diverses capsules d'information portant sur la santé et les habitudes de vie à privilégier, notamment en contexte pandémique.

En matière de santé psychologique, la SHQ a révisé et bonifié sa Politique visant à prévenir et à contrer le harcèlement et la violence au travail, ainsi que les outils d'information et de gestion qui l'accompagnent, afin d'assurer une meilleure protection à son personnel. Elle a également maintenu le Programme d'aide aux employés dont l'objet est de soutenir les personnes aux prises avec des problèmes personnels ou professionnels susceptibles de compromettre leur santé psychologique.

Enfin, la SHQ a tenu une journée annuelle de reconnaissance au cours de laquelle elle a offert une activité visant à améliorer le climat de travail et à souligner la contribution du personnel à l'atteinte des objectifs organisationnels.

/// LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

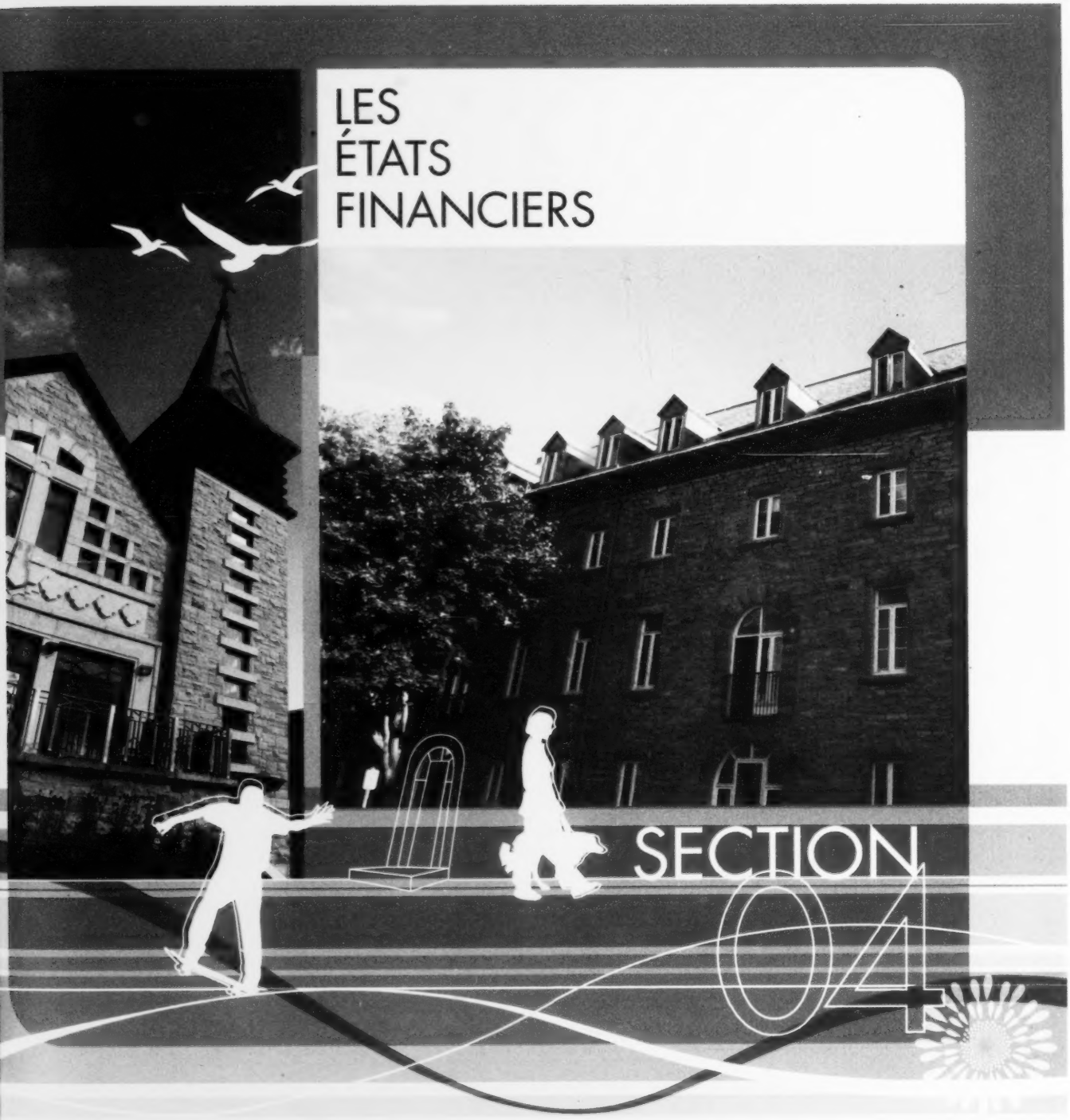
Les ressources informationnelles représentent un levier de première importance pour la SHQ, notamment pour soutenir sa mission, ses orientations stratégiques et son modèle d'affaires. Elles constituent un moyen privilégié d'améliorer sa prestation de services aux citoyens et aux partenaires. Le Service des ressources informationnelles a contribué à la réalisation et à la poursuite de plusieurs projets informatiques qui soutiennent ses activités opérationnelles et l'optimisation de ses façons de faire. En 2009-2010, les investissements en technologie de l'information ont représenté quelque 5,3 millions de dollars et ont été consacrés, notamment :

- à la gestion et au suivi du Plan québécois des infrastructures;
- au projet de modernisation des services et des façons de faire;
- à la gestion et au suivi des programmes d'habitation communautaire;
- à la refonte des sites intranet et Internet;
- à la mise en place des nouveaux processus de soutien des services à la clientèle.

La SHQ a élaboré un plan stratégique des technologies de l'information qui présente une vision des solutions à mettre en œuvre pour répondre aux besoins de l'organisation au cours des trois prochaines années.

/// LES RESSOURCES FINANCIÈRES

La SHQ a disposé d'un budget de 696,6 millions de dollars en 2009-2010. Ce montant provient principalement de contributions du gouvernement du Québec et de la SCHL. La section suivante de ce rapport présente la situation financière et les états financiers pour la période s'étendant du 1er avril 2009 au 31 mars 2010.



LES ÉTATS FINANCIERS

SECTION 04

RAPPORT DE LA DIRECTION

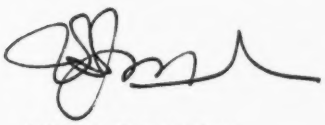
Les états financiers de la Société d'habitation du Québec ont été dressés par la direction qui est responsable de l'intégrité et de la fidélité des données, notamment des estimations et des jugements comptables importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus ailleurs dans le rapport annuel de gestion concordent avec les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La direction procède à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes appliqués de façon uniforme par la Société.

La Société reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent. Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière, rencontre cette dernière ainsi que le vérificateur général, examine les états financiers et les approuve.

Le vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers de la Société conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Son rapport expose la nature et l'étendue de sa vérification ainsi que l'expression de son opinion. Le vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

Le président-directeur général,



WILLIAM JOHN MACKAY
Québec, le 21 juin 2010

Le vice-président aux affaires publiques
et à l'administration,

ANDRÉ FILION
Québec, le 21 juin 2010

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan de la Société d'habitation du Québec au 31 mars 2010, l'état des résultats ainsi que l'état des flux de trésorerie de l'exercice terminé le 31 mars 2010. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Société. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Société au 31 mars 2010, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance FCA auditeur

RENAUD LACHANCE, FCA auditeur

Québec, le 21 juin 2010

RÉSULTATS
DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2010

(en milliers de dollars)

	Notes	2010	2009
PRODUITS			
Contributions	3		
Gouvernement du Québec		430 658	407 991
Société canadienne d'hypothèques et de logement		264 701	261 177
		695 359	**669 168**
Honoraires	4	591	782
Intérêts et autres produits		649	1 027
		696 599	**670 977**
CHARGES			
Coût des programmes	3	658 059	634 039
Frais d'administration	5	38 540	36 938
		696 599	**670 977**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

BILAN
AU 31 MARS 2010

(en milliers de dollars)

	Notes	2010	2009
ACTIF			
À court terme			
Encaisse		–	5 156
Créances	6	256 994	152 212
		256 994	157 368
Encaisse réservée	7	1 544	1 668
Placements	8	7 208	7 296
Contribution recouvrable – Gouvernement du Québec	14	27 043	16 238
Immobilisations corporelles	9	7 363	7 711
		300 152	**190 281**
PASSIF			
À court terme			
Découvert bancaire		3 014	–
Emprunt temporaire	10	7 363	7 785
Charges à payer	11	53 265	57 599
Provision pour vacances	12	3 105	2 828
Contributions reportées			
Gouvernement du Québec		21 191	11 159
Société canadienne d'hypothèques et de logement	13	179 973	89 400
		267 911	168 771
Provision pour pertes sur garanties de prêts	14	27 043	16 238
Provision pour congés de maladie	12	5 198	5 272
		300 152	**190 281**
ENGAGEMENTS ET ÉVENTUALITÉS	17,18		

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

La présidente du conseil d'administration,

GINETTE FORTIN

Le président-directeur général,

WILLIAM JOHN MACKAY

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

FLUX DE TRÉSORERIE
DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2010

(en milliers de dollars)

	Notes	2010	2009
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'EXPLOITATION			
Rentrées de fonds – contributions des gouvernements		788 732	747 122
Rentrées de fonds – honoraires		863	708
Sorties de fonds – autres		(92 182)	(82 406)
Sorties de fonds – coût des programmes		(668 734)	(629 573)
Sorties de fonds – frais d'administration		(34 398)	(32 211)
Intérêts reçus		728	904
Intérêts payés		(53)	(232)
		(5 044)	4 312
Encaisse réservée	7	124	(202)
Sommes détenues pour le compte d'organismes subventionnaires	15		
Rentrées de fonds - sommes reçues		2 529	2 224
Sorties de fonds - sommes versées		(2 398)	(2 070)
Intérêts reçus		1	8
		132	162
		(4 788)	**4 272**
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT			
Encaissements sur placements		88	–
Acquisitions d'immobilisations corporelles		(3 048)	(3 017)
		(2 960)	**(3 017)**
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS DE FINANCEMENT			
Remboursements sur emprunts temporaires		(422)	(177)
(DIMINUTION) AUGMENTATION DE L'ENCAISSE		**(8 170)**	**1 078**
ENCAISSE AU DÉBUT		**5 156**	**4 048**
Redressement du reclassement à long terme des papiers commerciaux adossés à des actifs de l'exercice précédent		–	30
(DÉCOUVERT BANCAIRE) ENCAISSE À LA FIN		**(3 014)**	**5 156**

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

NOTES COMPLÉMENTAIRES
AU 31 MARS 2010

(Les montants dans les tableaux sont en milliers de dollars.)

1 // CONSTITUTION ET OBJETS

La Société d'habitation du Québec (SHQ), personne morale constituée par loi spéciale (L.R.Q., chapitre S-8), a pour objets :

- d'aviser le ministre responsable au sujet des besoins, des priorités et des objectifs de tous les secteurs de l'habitation au Québec;
- de stimuler le développement et la concertation des initiatives publiques et privées en matière d'habitation;
- de mettre à la disposition des citoyennes et des citoyens du Québec des logements à loyer modique;
- de favoriser le développement et la mise en oeuvre de programmes de construction, d'acquisition, d'aménagement, de restauration et d'administration d'habitations;
- de faciliter pour les citoyennes et les citoyens du Québec l'accession à la propriété immobilière;
- de promouvoir l'amélioration de l'habitat.

La SHQ a été mandatée par Immobilière SHQ, personne morale à fonds social, mandataire de l'État, constituée par la *Loi sur Immobilière SHQ* (L.R.Q., chapitre I-0.3), pour administrer, moyennant considération, ses biens et les obligations qui en découlent, ainsi que le mandat de pourvoir à la gestion des affaires courantes afférentes à ces biens. À cet égard, la SHQ a confié à la Société de gestion immobilière SHQ, personne morale constituée en vertu de la partie III de la *Loi sur les compagnies* (L.R.Q., chapitre C-38), le mandat d'administrer certains des immeubles de Immobilière SHQ.

En mars 2010, le gouvernement a annoncé l'abolition de Immobilière SHQ et l'intégration de ses activités à la Société d'habitation du Québec. Un projet de loi omnibus devrait être déposé d'ici la fin de l'année 2010-2011 pour donner suite à cette décision.

2 CONVENTIONS COMPTABLES

La préparation des états financiers de la SHQ, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que la direction ait recours à des estimations et à des hypothèses qui ont des répercussions sur les montants présentés dans les états financiers et les notes complémentaires. Les montants présentés et l'information fournie dans les notes sont établis à partir des meilleures estimations de la direction. Les principaux éléments faisant l'objet d'estimations sont la provision pour pertes sur garanties de prêts, la provision pour vacances et la provision pour congés de maladie.

Aux fins de la préparation de ses états financiers, la SHQ utilise prioritairement le Manuel de l'Institut canadien des comptables agréés (ICCA) pour le secteur public. L'utilisation de toute autre source de principes comptables généralement reconnus doit être cohérente avec ce dernier.

A. Contributions

Les contributions au coût des programmes et aux frais d'administration de l'exercice sont inscrites à titre de produits lorsque les coûts afférents à ces programmes et à ces frais d'administration y sont aussi comptabilisés.

La Société canadienne d'hypothèques et de logement agit pour le compte du gouvernement du Canada en ce qui concerne les programmes prévus aux ententes-cadres Canada-Québec.

B. Coût des programmes

Les subventions imputées au coût des programmes sont comptabilisées à titre de charges lorsque surviennent les faits qui leur donnent lieu, dans la mesure où elles ont été autorisées et que les bénéficiaires ont satisfait aux critères d'admissibilité, s'il en est.

C. Provision pour congés de maladie

Les obligations à long terme découlant des congés de maladie accumulés par les employés sont évaluées sur une base actuarielle au moyen d'une méthode d'estimation simplifiée selon les hypothèses les plus probables déterminées par le gouvernement. Ces hypothèses font l'objet d'une réévaluation annuelle. Le passif et les charges correspondantes qui en résultent sont comptabilisés sur la base du mode d'acquisition de ces avantages sociaux par les employés, c'est-à-dire en fonction de l'accumulation et de l'utilisation des journées de maladie par les employés.

D. Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux compte tenu que la SHQ ne dispose pas d'informations suffisantes pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

E. Placements

Les placements sont comptabilisés au coût d'acquisition diminués de toute moins-value durable.

F. Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût.

Le développement informatique inclut le coût pour la conception, la réalisation, la mise en place et l'amélioration des systèmes.

Les immobilisations corporelles sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire sur la durée de vie utile estimative, soit :

Améliorations locatives	**5 ans**
Matériel et équipement	**3 ans**
Développement informatique	**5 ans**
Logiciel	**3 ans**

Lorsque la conjoncture indique qu'une immobilisation corporelle ne contribue plus à la capacité de la SHQ de fournir des biens et des services, ou que la valeur des avantages économiques futurs qui se rattachent à l'immobilisation corporelle est inférieure à sa valeur comptable nette, le coût de l'immobilisation est réduit pour refléter sa baisse de valeur. Les moins-values sur les immobilisations corporelles sont passées en charges dans l'état des résultats.

G. Provision pour pertes sur garanties de prêts

Cette provision est établie en appliquant aux prêts garantis un taux basé sur l'expérience passée.

3 // COÛT ET CONTRIBUTIONS AUX PROGRAMMES

	2010			2009		
		CONTRIBUTIONS			CONTRIBUTIONS	
PROGRAMMES	Coût	Gouvernement du Québec	SCHL[a]	Coût	Gouvernement du Québec	SCHL[a]
AIDE AU LOGEMENT SOCIAL, COMMUNAUTAIRE ET ABORDABLE						
Logement à but non lucratif[b]						
Public						
Volet régulier	245 714	112 957	132 757	241 235	103 065	138 170
Volet Inuit	66 526	30 135	36 391	68 294	34 172	34 122
	312 240	143 092	169 148	309 529	137 237	172 292
Privé						
Coopératives d'habitation et organismes à but non lucratif	28 746	7 102	21 644	28 735	7 202	21 533
Logements autochtones urbains	9 299	2 343	6 956	7 573	1 910	5 663
Logements autochtones ruraux	8 829	2 218	6 611	6 269	1 578	4 691
	46 874	11 663	35 211	42 577	10 690	31 887
	359 114	154 755	204 359	352 106	147 927	204 179
Allocation-logement destinée aux personnes âgées et aux familles	72 770	72 770	–	75 962	75 962	–
AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif	61 152	55 542	5 610	44 058	40 692	3 366
Supplément au loyer	58 044	38 501	19 543	53 364	34 134	19 230
Logement abordable Québec						
Volet social et communautaire	23 445	22 780	665	19 423	19 422	1
Volet privé	2 077	1 586	491	1 533	1 518	15
Volet région Kativik	1 270	260	1 010	1 959	268	1 691
Volet Nord-du-Québec	881	132	749	1 183	549	634
Aide d'urgence dans le contexte de la pénurie de logements locatifs						
Programme 2004	7 136	7 136	–	8 516	8 583	(67)
Programme 2005	2 029	2 029	–	2 381	2 381	–
Achat-rénovation de logements coopératifs et à but non lucratif	2 353	2 353	–	2 238	2 238	–
Aide aux organismes communautaires	1 515	1 515	–	1 521	1 521	–
Initiative en habitation au Nunavik	123	123	–	130	130	–
SOUS-TOTAL	**591 909**	**359 482**	**232 427**	**564 374**	**335 325**	**229 049**

(a) Société canadienne d'hypothèques et de logement.

(b) Pour l'exercice terminé le 31 mars 2010, la SHQ a octroyé à la Société de gestion immobilière SHQ un montant total de 5,2 millions de dollars (2009 : 5,5 millions de dollars) pour le logement à but non lucratif.

	2010			2009		
		CONTRIBUTIONS			CONTRIBUTIONS	
PROGRAMMES	Coût	Gouvernement du Québec	SCHL[a]	Coût	Gouvernement du Québec	SCHL[a]
AMÉLIORATION DE L'HABITAT						
RénoVillage	21 724	7 695	14 029	25 575	10 354	15 221
Adaptation de domicile	20 971	17 356	3 615	17 895	15 730	2 165
Rénovation Québec	14 085	9 326	4 759	15 104	10 336	4 768
Logements adaptés pour aînés autonomes	2 354	587	1 767	2 069	675	1 394
Réparations d'urgence	2 229	536	1 693	2 931	787	2 144
Amélioration des maisons d'hébergement	1 884	388	1 496	1 839	913	926
Aide aux propriétaires de bâtiments résidentiels endommagés par l'oxydation de la pyrite	1 152	840	312	1 087	798	289
Revitalisation des vieux quartiers	1 113	1 113	–	2 035	2 035	–
Rénovation résidentielle à l'intention des propriétaires occupants de la région de Kativik	9	9	–	–	–	–
SOUS-TOTAL	**65 521**	**37 850**	**27 671**	**68 535**	**41 628**	**26 907**
ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ						
Accession à la propriété pour les résidants de la région de Kativik	117	117	–	215	215	–
Logement en régions éloignées	74	74	–	37	37	–
SOUS-TOTAL	**191**	**191**	**–**	**252**	**252**	**–**
APPUI À L'INDUSTRIE						
Appui au développement de l'industrie québécoise de l'habitation	**414**	**414**	**–**	**484**	**484**	**–**
DIVERS PROGRAMMES EN PHASE DE FERMETURE	**24**	**16**	**8**	**394**	**394**	**–**
TOTAL	**658 059**	**397 953**	**260 106**	**634 039**	**378 083**	**255 956**
CONTRIBUTIONS						
Coût des programmes		397 953	260 106		378 083	255 956
Frais d'administration (note 5)		32 705	4 595		29 908	5 221
TOTAL		**430 658**	**264 701**		**407 991**	**261 177**

(a) Société canadienne d'hypothèques et de logement.

(c) Les divers programmes en phase de fermeture regroupés à ce poste sont les suivants : Aide au logement populaire, Aide à la restauration Canada-Québec, Virage Rénovation (Stimulation de la rénovation résidentielle), Rénove, Aide à la mise de fonds, et Aide à l'acquisition dans la localité de Radisson.

4 HONORAIRES

	2010	2009
Immobilière SHQ	555	627
Société de gestion immobilière SHQ	36	70
Divers organismes	–	85
	591	**782**

5 FRAIS D'ADMINISTRATION

	Notes	2010	2009
Traitements et autres rémunérations	16	25 166	23 800
Services de transport et de communication		1 630	1 628
Services professionnels		4 849	4 422
Entretien et réparations		333	546
Loyers		2 346	2 333
Fournitures et approvisionnements		292	289
Subventions diverses		417	338
Intérêts sur emprunt temporaire	10	53	231
Amortissement des immobilisations corporelles		3 396	3 297
Autres		58	54
		38 540	**36 938**

Ces frais d'administration sont compensés, en grande partie, par des contributions qui sont réparties comme suit :

Gouvernement du Québec	32 705	29 908
Société canadienne d'hypothèques et de logement	4 595	5 221
	37 300	**35 129**

6 // CRÉANCES

	2010	2009
Contributions à recevoir		
Gouvernement du Québec	258	9 100
Société canadienne d'hypothèques et de logement	34 389	29 446
Avances aux offices d'habitation pour des améliorations majeures capitalisables	174 646	82 422
Bénéficiaires de subventions	40 324	23 233
Immobilière SHQ	154	173
Société de gestion immobilière SHQ	993	876
Avances aux partenaires	6 124	6 593
Intérêts courus	2	123
Autres	104	246
	256 994	**152 212**

7 // ENCAISSE RÉSERVÉE

L'encaisse réservée est constituée des réserves de remplacement centralisées relatives au Programme de logement à but non lucratif privé – coopératives d'habitation et organismes à but non lucratif. Ce compte sert à réaliser des travaux de remplacement, d'amélioration et de modernisation pour les coopératives d'habitation bénéficiaires de ce programme. La contrepartie des sommes détenues en fin d'exercice est incluse au poste « Charges à payer » au passif de la SHQ.

8 // PLACEMENTS

Billets à terme adossés à des actifs (BTAA) de tiers

Depuis le 13 août 2007, la SHQ détenait des placements dans le marché canadien du papier commercial adossé à des actifs (PCAA) non garantis par des banques.

Le 23 décembre 2007, le Comité pancanadien des investisseurs approuvait une proposition d'entente visant à restructurer les séries liées au PCAA émises par 20 fiducies.

Le 25 avril 2008, les détenteurs de PCAA ont voté en faveur du plan de restructuration. La mise en oeuvre de celui-ci a été finalisée le 21 janvier 2009.

Conformément au plan de restructuration, le PCAA concerné a été remplacé par de nouveaux billets à taux variable à plus long terme assortis d'échéances conçues pour correspondre davantage aux échéances des actifs sous-jacents. Le plan prévoit aussi, dans certains cas, le regroupement de certains actifs de même que la création de nouvelles facilités de financement de marge pour soutenir tout appel de garantie qui pourrait se produire.

Les séries du PCAA concerné, soutenues en totalité ou en partie par des actifs synthétiques, ont été regroupées dans les véhicules d'actifs cadres (1 et 2) suivants :

- le véhicule d'actifs cadre 1 (VAC1) est un véhicule formé pour les investisseurs qui ont choisi d'engager leur part proportionnelle d'une facilité de financement de marge associée à leurs actifs sous-jacents;
- le véhicule d'actifs cadre 2 (VAC2) est un véhicule formé pour les investisseurs qui ont choisi d'engager moins que leur part proportionnelle d'une facilité de financement de marge (ou aucune part), auquel cas la portion restante sera financée par des tiers.

Les facilités de financement de marge dans VAC1 et VAC2 sont fournies par divers prêteurs. Ces facilités sont conçues pour réduire le risque que les nouveaux véhicules ne soient pas en mesure de faire face à des appels de marge si des circonstances futures en justifiaient la nécessité. De plus, un moratoire empêche les appels de marge pendant une période de 18 mois.

Relativement à la contribution d'actifs soutenus par la facilité de financement de marge pour les VAC1 et VAC2, les investisseurs ont reçu une combinaison de billets de catégories A-1, A-2, B et C assortis d'une échéance prévue jusqu'en juillet 2056. Les actifs inadmissibles dans VAC1 et VAC2 ont été séparés et les porteurs de billets détenant des séries de PCAA garanties en partie par des actifs inadmissibles ont reçu des billets reflets pour les actifs inadmissibles (AI) qui reflètent le rendement de l'actif individuel sous-jacent.

Un véhicule formé, mettant en silo chaque série garantie exclusivement par des actifs traditionnels ou des actifs inadmissibles à 100 %, a été créé sous le nom de véhicule d'actifs cadre 3 (VAC3). Deux principales catégories de billets sont créées dans VAC3 : les billets reflets pour les actifs traditionnels (AT) et les billets reflets pour les actifs inadmissibles (AI). Tous les billets sont liés au rendement net et aux échéances de leurs actifs sous-jacents respectifs.

Conformément au plan de restructuration finalisé le 21 janvier 2009, les PCAA que la SHQ avait à cette date ont été substitués contre les titres suivants :

Catégorie	Valeur nominale
PCAA inclus dans le plan de restructuration :	
VAC2	
Catégorie A-1	**5 448**
Catégorie A-2	**2 523**
Catégorie B	**458**
Catégorie C	**260**
Billets reflets pour actifs inadmissibles	**881**
	9 570

Les billets de catégories A-1, A-2 et B portent intérêt au taux des acceptations bancaires moins 0,500 %. L'intérêt sur les billets de catégorie B est cumulatif et est payable seulement lorsque le capital et l'intérêt des billets A-1 et A-2 auront été réglés intégralement. Les billets de catégorie C portent intérêt au taux des acceptations bancaires plus 20 %. Ces intérêts sont cumulatifs et payables seulement lorsque le capital et l'intérêt des billets A-1, A-2 et B auront été réglés intégralement.

Quant aux billets reflets pour actifs traditionnels et inadmissibles, ils portent intérêt à un taux qui sera rajusté en fonction du rendement des actifs sous-jacents.

Au 31 mars 2010, la SHQ détenait des BTAA d'une valeur nominale de 9,5 millions de dollars émis par des tiers et dont la valeur nette était de 7,2 millions de dollars.

Catégorie	
VAC2	
Catégorie A-1	5 430
Catégorie A-2	2 523
Catégorie B	458
Catégorie C	260
Billets reflets pour actifs inadmissibles	811
VALEUR NOMINALE	**9 482**
Moins-value	2 274
VALEUR NETTE	**7 208**

Étant donné qu'il n'y a pas de marché actif pour les titres de BTAA inclus dans le plan, la direction a estimé le montant de BTAA qu'elle sera en mesure de récupérer ultérieurement sur la valeur nominale. Elle est d'avis que l'estimation est raisonnable et s'avère la plus appropriée au 31 mars 2010 en fonction de l'information disponible à ce jour. La moins-value est estimée selon une technique d'évaluation tenant compte de la qualité du crédit des actifs sous-jacents, de certaines hypothèses et probabilités. Elle tient compte également de la séquence de subordination imbriquée dans les billets : les billets C sont subordonnés aux billets B, les billets B le sont aux billets A-2 et les billets A-2 le sont aux billets A-1. Cette structure en cascade vise à ce que les tranches subordonnées absorbent les premières pertes jusqu'à concurrence de leur valeur nominale de façon à immuniser les tranches supérieures. En raison de la structure en cascade, ce sont les billets C et B qui absorbent les plus grandes baisses de valeur.

En décembre 2008, DBRS a émis la cote A aux billets A-1 et A-2, mais n'a pas fourni de notation de crédit pour les billets B et C. Le 11 août 2009, DBRS a décoté les billets de catégorie A-2 de VAC2, faisant passer la notation de A à BBB (faible) avec la mention « sous surveillance avec implication négative ».

La SHQ considère que les BTAA n'ont pas subi de moins-value durable durant l'exercice se terminant le 31 mars 2010.

Au 31 mars 2009, les BTAA détenus avaient une valeur nominale de 9,6 millions de dollars pour une valeur nette de 7,3 millions de dollars.

9 // IMMOBILISATIONS CORPORELLES

	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
		2010		2009
Améliorations locatives	1 478	990	488	599
Matériel et équipement	7 419	6 505	914	1 341
Développement informatique	22 757	17 020	5 737	5 666
Logiciel	1 208	984	224	105
	32 862	**25 499**	**7 363**	**7 711**

10 // EMPRUNT TEMPORAIRE

La SHQ est autorisée par le gouvernement du Québec à effectuer des emprunts temporaires auprès d'institutions financières et du Fonds de financement du gouvernement du Québec, entité sous contrôle commun, jusqu'à un maximum de 30 millions de dollars, et ce, jusqu'au 31 mars 2015.

Tout emprunt contracté en vertu de cette autorisation porte intérêt au taux fixe négocié au moment de l'emprunt. Le taux au 31 mars 2010 est de 0,52 %.

Les intérêts sur emprunt temporaire de l'exercice sont imputés au poste de charges « Frais d'administration – Intérêts sur emprunt temporaire » (note 5).

11 // CHARGES À PAYER

	Note	2010	2009
Bénéficiaires de subventions		47 926	39 373
Immobilière SHQ		–	12 223
Fournisseurs et autres		4 555	4 251
Société de gestion immobilière SHQ		206	161
Sommes détenues pour le compte d'organismes subventionnaires	15	533	401
Gouvernement du Québec		45	1 190
		53 265	**57 599**

12 // PROVISIONS POUR VACANCES ET CONGÉS DE MALADIE

Provision pour congés de maladie

La SHQ dispose d'un programme d'accumulation des congés de maladie. Ce programme donne lieu à des obligations à long terme dont les coûts sont assumés en totalité par la SHQ.

Le programme d'accumulation des congés de maladie permet à des employés d'accumuler les journées non utilisées des congés de maladie auxquelles ils ont droit annuellement et de les monnayer à 50 % en cas de cessation d'emploi, de départ à la retraite ou de décès, et cela jusqu'à concurrence d'un montant représentant l'équivalent de 66 jours. De plus, les employés peuvent faire le choix d'utiliser ces journées non utilisées comme journées d'absence pleinement rémunérées dans un contexte de départ en préretraite.

Les obligations du programme d'accumulation des congés de maladie augmentent au fur et à mesure que les employés rendent des services à la SHQ. La valeur de cette obligation est établie à l'aide d'une méthode qui répartit le coût de ce programme sur la durée de la carrière active des employés. Ces obligations sont évaluées selon une méthode actuarielle qui tient compte de la répartition des prestations constituées.

Les hypothèses économiques à long terme utilisées pour déterminer la valeur actuarielle des obligations sont les suivantes :

	2010	2009
Taux d'inflation	2,75 %	2,75 %
Progression des salaires nette d'inflation		
RREGOP	0,50 %	0,50 %
RRPE, RRAS	0,50 %	0,25 %
Taux d'actualisation		
RREGOP	4,80 %	4,90 %
RRPE, RRAS	4,11 %	4,08 %
Facteur de réduction	95 %	95 %

	Vacances	Congés de maladie	Vacances	Congés de maladie
	2010		2009	
Solde au début	2 828	5 272	2 364	5 650
Provision de l'exercice	2 147	403	2 108	205
Prestations versées ou annulées au cours de l'exercice	(1 870)	(477)	(1 644)	(583)
SOLDE À LA FIN	**3 105**	**5 198**	**2 828**	**5 272**

13 // CONTRIBUTION REPORTÉE – SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT

La contribution reportée de la Société canadienne d'hypothèques et de logement se rapporte aux contributions des exercices considérés, destinées à couvrir les charges des exercices futurs, au regard des réparations capitalisables non amorties effectuées sur des immeubles dans le cadre du programme Logement à but non lucratif – Public, du programme AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif, du programme Logement abordable Québec ainsi que certains programmes de l'Amélioration de l'habitat. Les variations survenues au cours de l'exercice dans le solde de la contribution reportée sont les suivantes :

	2010	2009
Solde au début	89 400	2 033
Nouvelles contributions de l'exercice :		
Logement à but non lucratif - public	82 647	89 133
AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif et Logement abordable Québec	2 941	566
Amélioration de l'habitat (a)	20 203	–
	195 191	91 732
Contributions constatées à titre de produits de l'exercice :		
Amélioration de l'habitat	(12 972)	–
AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif et Logement abordable Québec	(2 246)	(2 332)
SOLDE À LA FIN	**179 973**	**89 400**

(a) Les nouvelles contributions se rapportent à *l'Entente concernant certains programmes de rénovation et d'adaptation de domicile* pour les programmes suivants : RénoVillage, Adaptation de domicile, Rénovation Québec, Réparations d'urgence, Logements adaptés pour aînés autonomes, Amélioration des maisons d'hébergement et certains volets du programme AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif.

14 // PROVISION POUR PERTES SUR GARANTIES DE PRÊTS

Au cours de l'année financière 2009-2010, la Société a procédé à la révision des taux utilisés pour l'établissement de la provision pour pertes sur garanties de prêts. L'effet de la révision de ces taux a été comptabilisé de manière prospective entraînant une hausse de 8,7 M$ à la fois de la charge relative aux coûts des programmes concernés et de la provision pour pertes sur garanties de prêts. Ainsi, la provision de l'exercice est passée de 3,7 M$ à 12,4 M$.

	2010		2009	
Solde au début	16 238		13 958	
Provision de l'exercice	12 439		4 905	
Exécution de garanties	(1 634)		(2 625)	
SOLDE À LA FIN	**27 043**		**16 238**	
La provision (taux) par programme se répartit comme suit :				
AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif	19 074	(3 %)	10 638	(2 %)
Logement abordable Québec – Volet social et communautaire	5 941	(3 %)	3 843	(2 %)
Achat-rénovation de logements coopératifs et à but non lucratif	1 357	(7 %)	1 112	(5 %)
Logement à but non lucratif – Privé	568	(2 %)	592	(2 %)
Aide au logement populaire	103	(2 %)	53	(2 %)
	27 043		**16 238**	

Une contribution recouvrable du gouvernement du Québec est comptabilisée afin de combler cette provision.

15 // SOMMES DÉTENUES POUR LE COMPTE D'ORGANISMES SUBVENTIONNAIRES

Les sommes reçues des organismes subventionnaires en vertu des programmes AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif et Achat-rénovation de logements coopératifs et à but non lucratif sont redistribuées à des organismes qui œuvrent dans le domaine du logement coopératif et à but non lucratif.

	2010	2009
Solde au début	401	239
Plus :		
Sommes reçues	2 529	2 224
Produits d'intérêts	1	8
	2 931	2 471
Moins :		
Sommes versées	2 398	2 070
SOLDE À LA FIN	**533**	**401**

Les sommes détenues en fin d'exercice sont incluses aux postes « Encaisse » ou « Découvert bancaire » et « Créances » à l'actif et « Charges à payer » au passif de la SHQ.

16 RÉGIMES DE RETRAITE

Les membres du personnel de la SHQ participent soit au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE) et au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations de la SHQ imputées aux résultats de l'exercice et comptabilisées aux frais d'administration s'élèvent à 1,3 million de dollars (2009 : 1,3 million de dollars). Les obligations de la SHQ envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

17 ENGAGEMENTS

En vertu des programmes énumérés ci-dessous, la SHQ s'est engagée à rembourser le capital et les intérêts de tout emprunt effectué par les organismes, jusqu'à concurrence de la promesse de subvention de la SHQ. Le capital des engagements par programme se détaille comme suit :

	2010	2009
AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif (a)	433 598	362 878
Rénovation Québec	97 363	83 066
Logement abordable Québec		
Volet social et communautaire (a)	191 975	182 757
Volet privé	12 735	12 947
Revitalisation des vieux quartiers	10 538	11 731
Achat-rénovation de logements coopératifs et à but non lucratif (a)	5 461	7 308
	751 670	**660 687**

En assumant que les refinancements seraient réalisés à l'échéance aux mêmes conditions que celles qui prévalaient au 31 mars 2010, l'échéancier des versements en capital à effectuer au cours des prochains exercices est le suivant :

2010-2011	56 939
2011-2012	59 045
2012-2013	60 403
2013-2014	61 365
2014-2015	62 108
2015 à 2020	308 678
2020 à 2025	143 132
	751 670

(a) La SHQ détient une garantie hypothécaire sur les immeubles visés par ces engagements afin d'assurer le respect par les organismes des conditions assumées par ces derniers, aux termes de la convention d'exploitation existant entre la SHQ et les organismes.

18 // ÉVENTUALITÉS

Garanties de prêts (a)

La SHQ garantit le remboursement des prêts accordés par des institutions financières à des organismes bénéficiant des programmes AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif, Achat-rénovation de logements coopératifs et à but non lucratif et Logement abordable Québec – Volet social et communautaire.

Ces garanties de remboursement comprennent des prêts consentis, avant l'achèvement des projets d'habitation, sous forme de marge de crédit et de marge de crédit hypothécaire, afin d'assurer le prêt de démarrage ainsi que le financement intérimaire. Le montant de ces prêts, net de la provision pour pertes sur garanties de prêts, totalisait 207 millions de dollars au 31 mars 2010 (31 mars 2009 : 194 millions de dollars).

Ces prêts, une fois la construction des projets d'habitation terminée, seront scindés et prendront la forme de deux prêts afin d'en assurer le financement à long terme. Un prêt correspondant au montant d'aide financière consentie par la SHQ sous forme de promesse de subvention et pouvant s'étendre jusqu'à 15 ans deviendra alors un engagement pour la SHQ (note 17). L'autre prêt correspondant à la partie non subventionnée des projets d'habitation sera garanti par la SHQ pour une période de 25 ou de 35 ans à la suite d'une acceptation de prolongation de la part de la SHQ. Le montant des prêts, net de la provision pour pertes sur garanties de prêts, correspondant à la partie non subventionnée totalisait 726 millions de dollars au 31 mars 2010 (31 mars 2009 : 643 millions de dollars).

La SHQ détient des recours qui lui permettraient de recouvrer des sommes versées par suite de la mise en jeu de la garantie. À la suite du remboursement de la garantie par la SHQ à l'institution financière, cette dernière subroge la SHQ dans tous ses droits, titres et intérêts, y compris ceux d'une créance hypothécaire de premier rang. La nature des actifs obtenus de ces recours se compose des biens immobiliers ayant fait l'objet d'une subvention en vertu des programmes mentionnés ci-dessus.

Autres garanties (a)

La SHQ a conclu des accords avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement relativement au programme de Logement à but non lucratif privé, au Programme d'aide au logement populaire ainsi qu'au Programme de logement en régions éloignées en vertu desquels elle s'est engagée à acheter les propriétés reprises par cette société à la suite du défaut de paiement d'un emprunteur, pour une somme correspondant à la valeur de la réclamation payée au prêteur agréé, plus les frais d'accessoires. Les garanties accordées pour les programmes couvrent des périodes de 25 ans sauf celles ayant trait aux prêts accordés dans les régions urbaines pour les programmes de Logement à but non lucratif privé qui sont de 35 ans. Le solde des prêts, net de la provision pour pertes sur garanties de prêts, assujettis à ces accords totalisait environ 307 millions de dollars au 31 mars 2010 (31 mars 2009 : 324 millions de dollars).

Programme initiative en habitation au Nunavik

En vertu de ce programme, la SHQ s'est engagée à verser une contribution égale aux encaissements réalisés par l'Office municipal d'habitation Kativik au regard des arrérages de loyer antérieurs au 31 décembre 1999, et cela, jusqu'à concurrence de 2,9 millions de dollars. Le solde de cet engagement s'établissait à 1,1 million de dollars au 31 mars 2010 (31 mars 2009 : 1,2 million de dollars).

Poursuites

Le solde des actions en justice en dommages et intérêts intentées contre la SHQ totalise 2,7 millions de dollars. Selon l'opinion de la SHQ, aucun passif important ne peut résulter de ces actions.

En ce qui a trait aux actions en justice en dommages et intérêts intentées contre Immobilière SHQ, toute perte relative sera assumée par les offices d'habitation et incluse dans leur déficit d'exploitation, lequel est subventionné par la SHQ. Selon l'opinion de la SHQ, aucun passif important ne peut résulter de ces actions.

(a) Les programmes pour lesquels une provision pour pertes sur garanties de prêts est requise sont présentés à la note 14.

19 OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

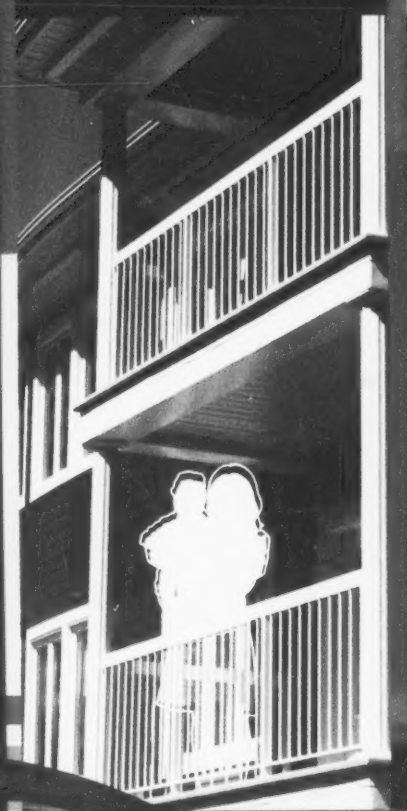
Au cours de l'exercice, la SHQ a effectué des transactions avec Immobilière SHQ, entité sous contrôle commun, et avec la Société de gestion immobilière SHQ, entité apparentée par les membres de la direction. Le montant de ces transactions mesurées à la valeur d'échange ainsi que les soldes qui en résultent sont présentés distinctement dans les états financiers de la SHQ.

De plus, la SHQ est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La SHQ n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

20 CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2009 ont été reclassés pour les rendre conformes à la présentation adoptée en 2010.

LES EXIGENCES GOUVERNEMENTALES



SECTION 05

Cette section présente les résultats de la SHQ au regard de ses obligations légales et gouvernementales.

/// ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

1 // DONNÉES GLOBALES

Embauche du 1er avril 2009 au 31 mars 2010

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre total de personnes embauchées	34	43	24	8	109

Nombre d'employés réguliers en place en date du 31 mars 2010

Effectif total (personnes)	352

2 // MEMBRES DE COMMUNAUTÉS CULTURELLES, ANGLOPHONES, AUTOCHTONES ET PERSONNES HANDICAPÉES

Embauche de membres de groupes cibles pour la période du 1er avril 2009 au 31 mars 2010

Statut d'emploi	Embauche totale[1]	Communauté culturelle	Anglophone	Autochtone	Personne handicapée	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi (%)
Régulier	34	3	0	0	0	3	8,82
Occasionnel	43	2	0	0	0	2	4,65
Étudiant	24	4	0	0	1	5	20,83
Stagiaire	8	2	0	0	1	3	37,5
Total	**109**	**11**	**0**	**0**	**2**	**13**	**----**
Taux d'embauche par groupe cible (%)	**----**	**10,09**	**0,0**	**0,0**	**1,83**	**11,92**	**----**

1. Les données sur l'embauche du personnel correspondent uniquement aux recrutements.

Taux d'embauche global de membres de groupes cibles par statut d'emploi : résultats comparatifs

Ce tableau présente le taux d'embauche global, en pourcentage, de membres de communautés culturelles, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées.

Année	Régulier (%)	Occasionnel (%)	Étudiant (%)	Stagiaire (%)	Total (%)
2006-2007 (12 mois)	2,6	2,6	7,7	10,3	23,2
2007-2008 (15 mois)	7,0	5,6	2,8	4,2	19,6
2008-2009 (12 mois)	4,6	4,6	1,5	0,0	10,8
2009-2010 (12 mois)	2,8	1,8	4,6	2,8	11,9

Représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats comparatifs

Groupe cible	Au 31 mars 2009		Au 31 mars 2010	
	Nombre d'employés réguliers en place	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers en place	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)
Communauté culturelle	16	4,8	18	5,11
Autochtone	2	0,6	2	0,57
Anglophone	7	2,1	7	1,99
Personne handicapée	3	0,9	3	0,85

Représentativité des groupes cibles au sein de l'effectif régulier : résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2010

	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel[1]		Personnel technicien		Personnel de bureau		Agents de la paix		Personnel ouvrier		Total	
Groupe cible	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Communauté culturelle	1	0,28	14	3,98	3	0,85	0	0,0	0	0,0	0	0,0	18	5,11
Autochtone	0	0,0	1	0,28	0	0,0	1	0,28	0	0,0	0	0,0	2	0,57
Anglophone	2	0,57	4	1,14	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	6	1,70
Personne handicapée	0	0,0	1	0,28	2	0,57	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	0,85

1. Incluant les ingénieurs, avocats, notaires, conseillers en gestion des ressources humaines.

3// FEMMES

Embauche de femmes du 1er avril 2009 au 31 mars 2010

	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	Total
Nombre de femmes embauchées	24	9	21	3	57
Pourcentage par rapport au nombre total d'embauches, par statut d'emploi	70,5	20,9	87,5	37,5	52,3

Représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2010

	Haute direction	Personnel d'encadrement	Professionnel	Fonctionnaire	Ouvrier	Total
Nombre total d'employés réguliers en place	3	21	200	127	1	352
Nombre de femmes en place	0	9	95	96	0	200
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total par catégorie (%)	0,0	42,86	47,5	75,59	0,0	56,82

4// MESURES OU ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE, L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI

Au cours de l'exercice 2009-2010, conformément aux orientations gouvernementales et afin de favoriser la diversité, la SHQ a continué à sensibiliser les gestionnaires à l'embauche de membres de groupes cibles. Elle s'est également assurée de faciliter l'intégration de ces personnes dans l'organisation.

/// ACCÈS AUX DOCUMENTS ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

En vue d'assurer le respect des règles relatives à l'accès aux documents et à la protection des renseignements personnels, la SHQ met l'accent sur la sensibilisation et la formation de son personnel. À cet égard, au cours de la dernière année, la SHQ a mené une campagne de sensibilisation auprès de son personnel au moyen de séances de formation en ligne consistant en trois modules et des capsules d'information sur l'intranet.

Par ailleurs, dans le contexte de l'entrée en vigueur des dispositions du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, la SHQ a réservé à ce thème une section exclusive de son site Web, ce qui facilite l'accès aux documents tout en contribuant à la transparence des activités de la SHQ.

Conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., chapitre A-2.1), la SHQ tient un inventaire des fichiers de renseignements personnels qu'elle détient et un registre des communications de renseignements personnels faites sans le consentement des personnes visées, accessibles également sur le site Web.

Au cours de la dernière année, la responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels a traité 55 demandes. Parmi celles-ci, 53 demandes ont été acceptées dont 8 partiellement, une demande a été refusée en vertu des articles 37 et 39 de la loi précitée et une demande a été annulée par le requérant. À noter que deux demandes ont fait l'objet d'une démarche de révision auprès de la Commission d'accès à l'information.

De ces 55 demandes, 43 ont été traitées à l'intérieur d'un délai de 20 jours et 11 dans un délai de 20 jours et plus. Ces demandes provenaient de citoyens désirant obtenir une copie de leur dossier, de locataires de logements à loyer modique souhaitant obtenir de l'information sur l'immeuble qu'ils habitent, alors que quelques autres portaient sur des projets réalisés grâce au programme AccèsLogis Québec. Enfin, le reste des demandes consistait en diverses questions sur les services et les programmes de la SHQ, sur des statistiques ou d'autres données colligées par la SHQ, ou avaient rapport avec des contrats ou des ententes conclus par la SHQ.

/// DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le Plan d'action de développement durable 2009-2013 de la SHQ présente 9 actions qui contribueront à l'atteinte de 7 des 29 objectifs de la stratégie gouvernementale de développement durable. Les explications relatives aux objectifs non retenus pour le plan d'action sont fournies dans le plan d'action lui-même.

La SHQ a un rôle important à jouer en faveur du développement durable et les activités mises en œuvre cette année témoignent de son engagement. La présente section fait état de l'avancement des neuf actions entreprises.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

1. Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Diffuser les connaissances et le savoir-faire associés aux concepts et aux principes du développement durable.

Action	Geste	Suivi
1. Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation du personnel	• Jumeler des activités ponctuelles de sensibilisation ou d'information, comme l'accueil des nouveaux employés, à une présentation sur la démarche de développement durable.	Effectué en continu
	• Aménager sur le site intranet de la SHQ une section réservée à la démarche où seront diffusées des capsules d'information.	Complété
	• Concevoir un logo et un slogan reliés à l'habitation pour faciliter le repérage des renseignements sur la démarche.	Complété

Indicateurs

- Nombre et nature des moyens d'information et de sensibilisation qui sont mis en place.
- Pourcentage du personnel rejoint par les activités d'information et de sensibilisation.
- Date de mise en ligne et de mise à jour du site intranet.

Cibles

- Sensibiliser 80 % du personnel de la SHQ d'ici 2011.
- Mettre en ligne la section sur le développement durable de l'intranet avant le 1er décembre 2009.

Résultats de l'année

- Présentation du plan d'action de développement durable au personnel lors de rencontres de direction et d'organisation.
- Mise en ligne, en 2009, d'une section sur le développement durable dans l'intranet de la SHQ.
- Publication dans l'intranet, aux deux semaines, de nouvelles destinées aux employés.
- Présentation de la démarche et du plan aux partenaires, notamment l'Association des groupes de ressources techniques du Québec et les gestionnaires techniques des offices d'habitation.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

3. Soutenir la recherche, les nouvelles pratiques et les technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au Québec.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Soutenir l'amélioration des standards et des pratiques en habitation, de même que l'utilisation des nouvelles technologies.

Action	Geste	Suivi
2. Promouvoir et soutenir l'innovation et les nouvelles façons de faire associées aux pratiques du développement durable en habitation	• Apporter son soutien et participer à la recherche orientée sur le bâtiment dans une perspective de développement durable.	Effectué en continu
	• Promouvoir et mettre en valeur les résultats de recherches, les tendances et les nouveautés en habitation ayant trait au développement durable.	Effectué en continu
	• Intégrer des thèmes connexes lors de la tenue d'activités avec l'industrie de l'habitation.	En cours

Indicateur

- Nombre d'activités contribuant à soutenir la recherche, l'innovation et les nouvelles pratiques de développement durable associées à l'industrie de l'habitation.

Cibles

- 2009-2010 : Organiser des activités (12) ayant pour thème un sujet relatif au développement durable en habitation, ou y participer ou y apporter son soutien.
- Établir un partenariat en rapport avec le développement durable en habitation.

Résultats de l'année

- Douze activités tenues, notamment la participation à la 20e Conférence du Réseau habitat et francophonie ayant pour thème le développement durable en habitation, la présentation d'un projet de construction de logements sociaux visant une certification LEED habitation, à Trois-Rivières, lors de la Conférence nationale du Conseil du bâtiment durable du Canada, et l'intégration de critères de jugement portant sur le développement durable pour les prix d'excellence lors du Gala Qualité Habitation.
- Acquisition de près d'une cinquantaine de documents traitant de développement durable et abonnement à dix périodiques dont les articles ont rapport avec le développement durable en habitation.
- Soutien financier apporté à cinq organismes faisant la promotion ou le transfert des connaissances sur l'habitat durable.
- Soutien à deux stages sur les politiques publiques et la diffusion de pratiques d'écoconstruction.
- Signature d'une entente de partenariat avec l'Union sociale pour l'habitat (France) dont l'un des thèmes est le développement durable.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

6. Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Adapter les façons de faire en fonction des principes associés au concept de l'écoresponsabilité.

Action	Geste	Suivi
3. Mettre en œuvre des pratiques et des activités conformes aux dispositions de la Politique pour un gouvernement écoresponsable.	• Adopter des mesures d'acquisition écoresponsables.	En cours
	• Continuer à concevoir des outils en ligne à l'intention des partenaires.	En cours
	• Mettre en place, d'ici 2011, un cadre de gestion écoresponsable inspiré du modèle proposé par le Bureau du coordonnateur.	En cours de planification

Indicateurs

- Nombre de pratiques écoresponsables et de mesures de gestion environnementale.
- Adoption d'un cadre de gestion environnementale.

Cibles

- Mettre en œuvre au moins quatre mesures contribuant à l'atteinte des objectifs environnementaux nationaux d'ici 2012.
- Avoir adopté au moins trois mesures démontrant l'exercice de pratiques écoresponsables d'ici 2012.
- Adopter un cadre de gestion environnementale d'ici 2011.

Résultats de l'année

- Mesures ayant permis de réduire les déchets et les émissions polluantes : achat d'imprimantes moins dommageables pour l'environnement et automatisation de l'impression recto verso, réduction de la consommation d'eau potable embouteillée à l'intérieur des bureaux et acquisition de pichets, verres et tasses réutilisables à l'usage du personnel, installation d'une salle de visioconférence supplémentaire, organisation de transport collectif lors des rencontres de groupe à l'extérieur du lieu de travail, élaboration d'un guide du bureau vert pour l'adoption de pratiques écoresponsables en milieu de travail, système de récupération multimatières accessible à la majorité du personnel, achat croissant de mobilier de bureau remis en état, achats de papier fin recyclé.
- Portails informatisés à l'usage des partenaires pour obtenir des formulaires et des documents d'information en ligne.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

7. Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et de services.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Améliorer la performance des logements sociaux et communautaires au chapitre de la consommation d'énergie et des coûts d'exploitation.

Action	Geste	Suivi
4. Soutenir l'adhésion aux programmes ou aux mesures d'efficacité énergétique dans les logements gérés par les partenaires.	• Promouvoir les programmes d'économie d'énergie auprès des partenaires.	En cours

Indicateurs

- État d'avancement de l'application des mesures et des programmes d'efficacité énergétique dans les logements.
- Nombre de projets AccèsLogis Québec construits selon les normes Novoclimat.
- Mesures de consommation énergétique dans le parc de HLM.
- Travaux de rénovation écoénergétique réalisés dans le parc de HLM.

Cibles

- Faire en sorte que 100 % des projets AccèsLogis Québec soumis à la SHQ soient conçus selon les normes Novoclimat à partir de juin 2010.
- Instaurer un mécanisme de suivi de la consommation énergétique dans le parc de HLM d'ici 2012.
- Instaurer un mécanisme de suivi des travaux écoénergétiques dans le parc de HLM d'ici 2012.

Résultats de l'année

- Promotion des programmes d'Hydro-Québec lors de travaux de rénovation dans le parc de HLM : au 31 mars 2010, 481 offices d'habitation sur 545 avaient participé à un programme d'économie d'énergie.
- Développement en cours d'un mécanisme informatisé de suivi de la consommation énergétique du parc de HLM.
- Ajout d'une obligation de conformité au programme Novoclimat de l'Agence de l'efficacité énergétique pour les projets de construction qui y sont admissibles et qui sont soumis depuis juin 2010.
- Entente de partenariat avec l'Agence de l'efficacité énergétique pour un projet pilote de travaux écoénergétiques (Rénoclimat) pour les ménages à faible revenu – volet privé.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

9. Appliquer davantage l'écoconditionnalité et la responsabilité sociale dans les programmes d'aide publics et susciter leur implantation dans les programmes des institutions financières.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Adapter les programmes et les façons de faire en considérant les priorités gouvernementales en matière de développement durable.

Action	Geste	Suivi
5. Intégrer davantage de préoccupations d'écoconditionnalité et de responsabilité sociale dans les programmes de réalisation et de rénovation de logements sociaux et d'amélioration de l'habitat.	• Évaluer la possibilité d'intégrer dans les programmes qui le permettent des mesures qui encouragent le respect de saines pratiques environnementales.	En cours

Indicateur

- État d'avancement de l'analyse des programmes.

Cible

- 2009-2010 : avoir évalué le *Guide de construction* du programme AccèsLogis Québec et le *Cadre normatif de rénovation* du *Guide des immeubles*.

Résultats de l'année

- Analyses en cours quant à l'élaboration de directives à l'égard de la consommation d'eau et d'énergie, de la gestion des matières résiduelles, des matériaux, de la qualité de l'air intérieur, de l'emplacement des bâtiments et de la sensibilisation des occupants dans le *Guide de construction* du programme AccèsLogis Québec et le *Cadre normatif de rénovation* du *Guide des immeubles*.
- Octroi de subventions additionnelles de plus de 15 millions de dollars depuis 2008 pour des projets novateurs qui s'inscrivent dans une démarche de développement durable.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

10. Fournir les repères nécessaires à l'exercice de consommation responsable et favoriser au besoin la certification des produits et des services.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Renseigner les partenaires sur les pratiques de consommation et de production responsables.

Action	Geste	Suivi
6. Faire connaître les pratiques respectueuses de l'environnement auprès de nos partenaires et de l'industrie de l'habitation.	• Diffuser l'information auprès des partenaires afin de promouvoir des habitudes de consommation responsables.	En cours
	• Sensibiliser et renseigner les organismes sur les avantages d'adopter des pratiques et de faire des choix de consommation qui s'inscrivent dans la démarche de développement durable.	En cours

Indicateurs

- Nombre d'activités contribuant à la sensibilisation des partenaires.
- Diffusion d'information sur la construction et la rénovation de logements ayant moins d'incidences sur l'environnement.

Cibles

- Avoir abordé les pratiques écologiques en habitation avec 100 % des groupes de ressources techniques et des offices municipaux d'habitation, d'ici 2011.
- Avoir conçu un processus de diffusion d'information auprès des partenaires sur la construction et la rénovation écologique, d'ici 2012.

Résultats de l'année

- Présentation de projets d'habitation exemplaires et de conférences portant sur des techniques de construction et d'exploitation responsables lors de la Journée de perfectionnement de l'Association des groupes de ressources techniques et du Colloque des gestionnaires techniques des offices municipaux d'habitation.
- Élaboration d'une offre de soutien technique pour la réalisation de projets intégrant des stratégies novatrices.
- Collaboration au développement d'un site Web pour le Regroupement technologique en habitation du Québec.

OBJECTIF GOUVERNEMENTAL

26. Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Favoriser l'accessibilité au logement dans un milieu de vie sain et durable.

Action	Geste	Suivi
7. Accroître le nombre de logements sociaux et communautaires dans toutes les régions du Québec.	• Réaliser des logements sociaux et communautaires additionnels sous réserve des engagements financiers gouvernementaux.	Effectué en continu

Indicateur

- Nombre de logements communautaires et abordables réalisés d'ici 2010.

Résultats de l'année

- L'indicateur associé à cette action fait partie des indicateurs de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013 et mesure le nombre de logements livrés par l'entremise des programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec. Les résultats de ces programmes sont présentés à la section 2.

8. Adapter les logements pour les personnes ayant des incapacités fonctionnelles	• Maintenir les programmes d'adaptation de domicile pour les personnes handicapées et les aînés autonomes.	Effectué en continu

Indicateur

- Nombre de ménages ayant bénéficié d'une adaptation de logement en raison d'une incapacité physique.

Résultats de l'année

- Cette action rend compte du nombre de ménages dont le logement a été adapté par l'entremise du Programme d'adaptation de domicile et du programme Logements adaptés pour aînés autonomes. Les résultats, présentés à la section 2, font aussi partie des indicateurs de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013.

9. Soutenir les ménages à faible revenu pour favoriser l'accès de ces derniers à des conditions adéquates de logement.	• Verser des allocations de logement aux ménages à faible revenu, locataires, chambreurs ou propriétaires, qui consacrent une part trop importante de leur revenu à se loger.	Effectué en continu
	• Maintenir à un niveau abordable la part de revenu consacrée au loyer par les ménages habitant des logements à loyer modique, soit en subventionnant les HLM selon leur déficit d'exploitation, soit en leur versant la subvention de supplément au loyer.	Effectué en continu
	• Réaliser le Plan québécois des infrastructures – Des fondations pour réussir, au regard du logement social.	En cours

Indicateur

- Nombre de ménages bénéficiant d'une aide au logement.

Résultats de l'année

- Le nombre de ménages bénéficiant d'une aide au logement fait aussi partie des indicateurs de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013. Les résultats des programmes Supplément au loyer et Allocation-logement, ainsi que les montants annuels consacrés aux travaux de remplacement, d'amélioration et de modernisation effectués dans les logements sociaux sont présentés à la section 2.

/// ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

La politique gouvernementale et le plan d'action *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait* ont été lancés le 17 décembre 2006. Le Plan d'action 2007-2010 comprend plus de 60 actions. La Société d'habitation du Québec y a inscrit trois actions en rapport avec la réalisation de projets d'habitation et l'intégration sociale et économique des femmes qui vivent dans un HLM. Ces trois actions sont les suivantes :

- action 20 : réserver, par l'entremise du programme AccèsLogis Québec, deux projets d'habitation d'environ 15 unités chacun à des adolescentes chefs de famille monoparentale, dans deux régions du Québec;
- action 26 : évaluer la possibilité d'offrir des services aux femmes qui vivent dans un HLM afin de faciliter leur intégration sociale et économique;
- action 55 : réserver 50 unités de logement aux femmes itinérantes, par l'entremise du programme AccèsLogis Québec.

L'année 2009-2010 constituait la dernière année de la mise en œuvre du plan d'action. Le bilan des trois années couvertes par le plan d'action est le suivant. La SHQ a soutenu la réalisation de six projets, comportant 110 logements pour mères de famille monoparentale dans quelques régions du Québec. Les travaux conjoints conduits par la SHQ et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ont permis de mener plus loin leur collaboration. Ce partenariat entre les réseaux de l'emploi et du logement social et communautaire devrait se poursuivre à la faveur du Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015. De plus, la SHQ a subventionné 21 projets, pour un total de 300 logements, afin de venir en aide à des personnes vivant différents problèmes d'exclusion sociale. La majeure partie de ces logements est susceptible d'accueillir des femmes itinérantes.

Bien que la SHQ soutienne des projets qui lui sont soumis par le milieu et ce, à l'intérieur des limites budgétaires des programmes, elle atteint les cibles visées pour les trois mesures du plan d'action gouvernemental en matière d'égalité entre les femmes et les hommes.

/// ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE

À la SHQ, la déontologie et l'éthique sont de puissants instruments pour favoriser une saine gouvernance. En septembre 2009, la SHQ a adopté le Code de déontologie des administrateurs et des dirigeants de la Société d'habitation du Québec (annexe 5). Celui-ci reprend le cadre général auquel les administrateurs sont assujettis en vertu du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (c. M-30, r.0.1), mais souligne l'importance de l'éthique et précise son rôle. Il va plus loin, notamment, en donnant un rôle particulier au comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines et au répondant en éthique, pour ce qui concerne les questions d'éthique. Aucune dérogation au code de déontologie des administrateurs et dirigeants de la SHQ ou au code antérieur n'a été constatée au cours de l'exercice 2009-2010.

La SHQ a offert un atelier de sensibilisation à l'éthique aux gestionnaires qui n'avaient pu y prendre part en 2008. L'atelier présentait un processus d'aide à la décision. En tout, près de 29 personnes ont été sensibilisées à l'éthique et à la résolution de problèmes de cette nature.

De plus, comme dans l'ensemble de la fonction publique, les employés de la SHQ sont assujettis au Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique. Par ailleurs, soulignons que la SHQ a adopté, au cours de l'année, un guide relatif à la déontologie et à l'éthique à la Société d'habitation du Québec.

Finalement, le Code de déontologie des dirigeants et administrateurs d'un office d'habitation (c. S-8, r.1.1.2), en vigueur depuis le 1er septembre 2007, permet à la SHQ de s'assurer que ses partenaires agissent selon le code et lui permet également d'intervenir en cas de manquement.

/// EXERCICE DU POUVOIR D'EXCEPTION

Les règlements découlant de la loi constitutive de la SHQ fixent les règles d'attribution des logements à loyer modique. Toutefois, lorsque des circonstances exceptionnelles l'imposent, le cinquième alinéa de l'article 3.1 de cette loi prévoit que la SHQ peut, avec l'autorisation du gouvernement, mettre en œuvre tout programme spécial afin de tenir compte d'une réalité exceptionnelle. Les conditions ou les règles d'attribution peuvent alors différer de celles prescrites.

Au cours du présent exercice, la SHQ a exercé ce pouvoir à deux reprises. La première intervention consiste en la création d'un programme spécial à l'intention de la communauté algonquine de Kitcisakik. Le gouvernement a autorisé la mise en œuvre du Programme spécial de rénovation de maisons de la communauté algonquine de Kitcisakik le 2 décembre 2009. Soulignons également la reconduction de l'aide versée en 2004 et en 2005 par l'entremise des programmes d'aide d'urgence aux ménages sans logis et aux municipalités connaissant une pénurie de logements locatifs.

/// PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL *LA DIVERSITÉ : UNE VALEUR AJOUTÉE*

La SHQ participe à la mise en œuvre du plan d'action du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, *La diversité : une valeur ajoutée*, qui a été officialisé en octobre 2008. Le plan découle de la politique gouvernementale ayant pour but de combattre la discrimination indirecte et systémique afin de favoriser la pleine participation sociale, économique et culturelle des personnes issues de l'immigration et des communautés culturelles.

Les mesures suivantes, qui se trouvent dans ce plan d'action, sont sous la responsabilité de la SHQ :

- Accroître la participation des résidents de HLM issus des communautés culturelles au développement de leur vie associative et communautaire, ainsi qu'à l'amélioration de leur milieu de vie.

  Concernant cette première mesure, au cours de 2009-2010, 28 projets visant les ménages issus de l'immigration et des communautés culturelles ont bénéficié d'un montant total de 253 135 $ (soit 54 % de l'enveloppe budgétaire consacrée à l'aide à l'initiative communautaire et sociale en HLM).

- Favoriser l'accès au logement pour les personnes des communautés culturelles en améliorant l'offre de services de jumelage pour les personnes intéressées à partager un même toit.

  En décembre 2008, la SHQ avait conclu une entente de service triennale avec La Maisonnée – service d'aide et de liaison pour immigrants, un organisme communautaire d'accueil et de référence des personnes immigrantes et issues des communautés culturelles. L'entente porte sur la mise en place de pratiques organisées d'habitation partagée[14] dans la région de Montréal. L'aide financière allouée s'élève à 17 500 $ par an, et ce, pour toute la durée de l'entente. Cette dernière vise principalement à aider les ménages immigrants à accéder à un logement abordable et décent, à faciliter leur intégration résidentielle dans la société d'accueil, à leur permettre d'économiser sur les coûts de logement et à valoriser les rapprochements entre les personnes immigrantes et celles de la société d'accueil.

  Pour l'exercice financier 2009-2010, le volume d'inscriptions minimal était établi à 100 inscriptions et à 25 jumelages. La Maisonnée a dépassé les objectifs fixés par l'entente en traitant 173 demandes de colocation et 37 propositions de cohabitation, et en procédant à 20 jumelages.

14. Aussi appelées cohabitation, jumelage, colocation.

/// POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

Lors du dépôt du budget 2009-2010, le gouvernement du Québec rendait publique la Politique de financement des services publics. Cette dernière vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services pour en maintenir la qualité et s'assurer de la transparence et de la reddition de comptes du processus tarifaire. Elle s'applique à tous les organismes publics qui offrent des biens et des services aux citoyens et sera implantée graduellement.

Les honoraires facturés par la SHQ durant l'exercice 2009-2010 totalisent 591 milliers de dollars dont le détail est présenté à la section 4 (note complémentaire 4 des états financiers). Ces honoraires sont basés sur les sommes engagées par la SHQ pour la livraison de ses services.

/// POLITIQUE D'INTERVENTION EN MATIÈRE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

La Politique d'intervention en matière de traitement des plaintes est en vigueur depuis le 5 avril 2002. La version révisée a été approuvée le 19 mars 2010. En vertu de cette politique, la clientèle a la possibilité d'exprimer une insatisfaction ou d'exposer une situation problématique relativement aux programmes et aux services offerts par la SHQ. Chaque année, un bilan sur l'application de la politique sert à formuler des recommandations visant à améliorer la prestation de services de la SHQ ainsi que celle de ses partenaires.

Au cours du présent exercice, 74 objections et 149 plaintes ont été traitées. Parmi celles-ci, 15 se sont révélées fondées, soit 10,1 % des plaintes traitées. Une plainte est fondée lorsqu'une erreur est constatée dans le traitement du dossier, si le plaignant est lésé dans ses droits ou s'il y a manquement à la Déclaration de services aux citoyens. Pour la même période en 2008, soit du 1er avril 2008 au 31 mars 2009, 27 plaintes avaient été jugées fondées, ce qui représentait 9,3 % de l'ensemble des 291 plaintes traitées. La Direction des services à la clientèle avait accueilli 174 objections au dernier exercice. Il s'agit donc d'une diminution de près de la moitié du nombre de plaintes fondées et d'une diminution marquée du nombre d'objections.

En 2009-2010, les plaintes fondées, pour lesquelles des mesures correctives ont été apportées, étaient en grande majorité liées aux programmes de logement social sans but lucratif public et privé. Elles concernaient surtout l'état des immeubles ou des logements, le processus d'attribution des logements ou de l'aide financière au logement ainsi que des problèmes de gestion des logements.

/// POLITIQUE LINGUISTIQUE

La SHQ applique une politique linguistique ayant pour but d'informer le personnel sur l'application de la Charte de la langue française dans l'organisation. Les règles qu'elle comporte ont valeur de directive interne et doivent être respectées par tout le personnel de la SHQ. Le français est la langue de rédaction et de diffusion des textes, des documents et des communications institutionnelles de la SHQ. Aussi cette dernière préconise-t-elle de veiller à la clarté et à la précision de la langue écrite ainsi qu'à la qualité des communications orales. Les instruments linguistiques et les outils de perfectionnement du français sont accessibles au personnel, entre autres sur le Web. Des capsules d'information sur la langue française font régulièrement l'objet de manchettes.

En outre, le français est la langue de travail, à la SHQ, et aucune autre exigence linguistique n'est imposée comme condition de sélection ou de recrutement du personnel. Lorsque l'exercice d'une fonction à pourvoir nécessite la connaissance d'une autre langue, l'avis de concours expose les raisons qui le justifient.

/// SUITES DONNÉES AUX RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

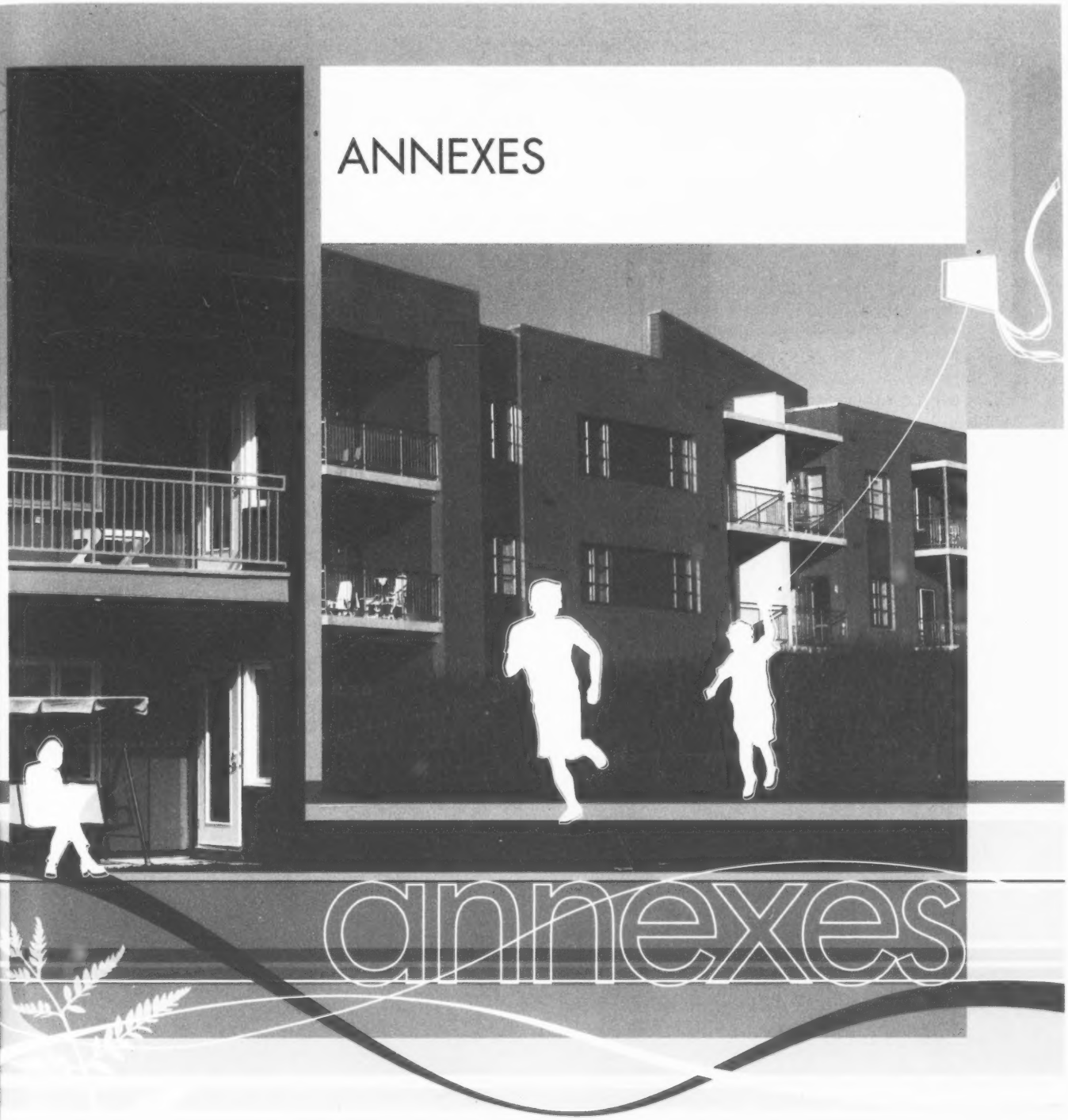
En 2008, le vérificateur général du Québec a effectué une vérification de l'optimisation des ressources à la SHQ. À cette occasion, il a analysé les activités, les programmes et le suivi des résultats. Le tome II du *Rapport de vérification 2008-2009* déposé à l'Assemblée nationale le 1er avril 2009 comporte 22 recommandations au chapitre 5, portant sur des points à améliorer en matière d'habitation. Ces points concernent notamment la connaissance des besoins, la vérification et l'évaluation de programmes, la gestion du parc de HLM, la reddition de comptes et la modernisation. En septembre 2009, la SHQ a déposé devant la Commission de l'administration publique un plan d'action relatif à la mise en œuvre des recommandations du vérificateur général du Québec.

Au 31 mars 2010, toutes les recommandations avaient fait l'objet de décisions et d'actions. Des 22 recommandations, 7 avaient été appliquées à 100 % alors que les autres l'avaient été en partie ou l'étaient de façon continue. Parmi ces autres recommandations, dix avaient été appliquées à au moins 50 % et cinq autres l'avaient été à au moins 25 %, au moment où prenait fin l'exercice.

Parmi ces réalisations, signalons :

- l'élaboration de portraits socioéconomique et démographique de segments de clientèle afin de mieux les connaître (recommandation 1);
- l'évaluation de plusieurs programmes qui représentent près de 60 % de l'enveloppe budgétaire de la SHQ (recommandation 2);
- la réalisation d'un bilan de santé des immeubles du parc de logements sociaux de la SHQ (recommandation 15).

ANNEXES



Annexe 1

/// PROGRAMMES DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

AIDE AU LOGEMENT SOCIAL, COMMUNAUTAIRE ET ABORDABLE

Habitation à loyer modique – HLM public, volet régulier (OMH), et HLM privé, volets coops-OBNL et autochtones hors réserve (urbains et ruraux)[1]

Ce programme s'adresse aux ménages à faible revenu, sélectionnés en fonction de leur condition économique et de l'état du logement qu'ils occupent. Les logements disponibles sont attribués suivant la catégorie du ménage demandeur (aîné, famille) et sa composition (personne seule, couple avec ou sans enfants). Le loyer de base (incluant le chauffage et l'eau chaude) équivaut à 25 % du revenu du ménage. Certains frais y sont ajoutés, tels l'électricité domestique et le stationnement. Depuis janvier 1994, aucun investissement n'a été consenti pour de nouveaux HLM.

Habitation à loyer modique – HLM public, volet Inuit[1]

Depuis le 1er janvier 2000, ce programme, qui s'adresse aux Inuits du Nunavik (au nord du 55e parallèle), est administré, par l'Office municipal d'habitation Kativik. De nouveaux logements sociaux sont mis en chantier en vertu d'ententes conclues notamment en 1999, 2000 et 2005 avec le gouvernement fédéral. En 2007, le gouvernement du Québec s'est engagé à financer environ 50 nouveaux logements de type HLM d'ici 2010. Le 30 mars 2010, le gouvernement annonçait la construction de 340 logements additionnels dans le contexte du renouvellement de l'entente, pour 2010-2015.

AccèsLogis Québec[2]

Ce programme permet à des offices d'habitation, à des coopératives d'habitation ainsi qu'à des organismes à but non lucratif de créer et d'offrir en location des logements de qualité et à coût abordable à des ménages à revenu faible ou modeste. Ce programme comporte trois volets : le volet 1 pour des familles, des personnes seules ou des personnes aînées autonomes; le volet 2 pour des aînés en légère perte d'autonomie et le volet 3 pour des personnes ayant des besoins particuliers de logement, permanents ou temporaires (sans-abri, jeunes en difficulté, femmes victimes de violence, toxicomanes, déficients intellectuels, etc.). Une partie des logements créés est réservée à des ménages à faible revenu qui bénéficient durant cinq ans ou plus d'un supplément au loyer.

Logement abordable Québec[2]

Ce programme a été mis sur pied à la suite d'une entente fédérale-provinciale intervenue en décembre 2001. Il comporte quatre volets : le volet social et communautaire, destiné à des ménages à revenu faible ou modeste; le volet privé, destiné à une clientèle à revenu moyen; le volet région Kativik, réservé aux résidents de l'un ou l'autre des 14 villages nordiques de la région Kativik (au nord du 55e parallèle) ou aux Inuits bénéficiaires de la Convention de la Baie-James et du Nord québécois et le volet Nord-du-Québec. Selon les volets, le programme permet à des offices d'habitation, à des coopératives, à des organismes à but non lucratif, ainsi qu'à des propriétaires et à des promoteurs privés, de construire et d'offrir en location des logements de qualité à coût abordable. Le volet région Kativik permet aussi à un résident de devenir propriétaire, grâce à une aide à la réalisation et à une aide financière pour le paiement des services municipaux. Le volet Nord-du-Québec a pris fin le 31 mars 2009 et les autres volets prendront fin prochainement.

1. Programme à frais partagés avec le gouvernement fédéral.
2. Programme dont une partie des dossiers est admissible au partage des frais avec le gouvernement fédéral.

Allocation-logement

Ce programme procure une aide financière d'appoint à des ménages à faible revenu, locataires, chambreurs ou propriétaires qui consacrent une part trop importante de leur revenu au logement. Il s'adresse aux personnes de 55 ans et plus ainsi qu'aux familles ayant au moins un enfant à charge. Ce programme est administré conjointement par la SHQ et Revenu Québec.

Supplément au loyer[3]

Ce programme permet à des ménages à faible revenu d'habiter des logements du marché locatif privé, ou appartenant à des coopératives ou à des OBNL, tout en payant un loyer similaire à celui d'un HLM. La différence entre le loyer convenu avec le propriétaire et la contribution du ménage (25 % de ses revenus plus certains frais) est comblée par le supplément au loyer. Depuis 1995, les nouvelles unités de supplément au loyer sont accordées exclusivement pour les logements des programmes Achat-Rénovation et AccèsLogis Québec.

Aide à l'initiative communautaire et sociale en HLM (PAICS)[3]

La SHQ et ses partenaires financiers, le ministère de la Famille et des Aînés ainsi que le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, soutiennent la réalisation de projets ponctuels d'action communautaire. Ceux-ci s'adressent à toute personne vivant dans un HLM. Les projets sont soumis par des associations de locataires de HLM ou par des offices d'habitation.

Aide aux organismes communautaires en habitation (PAOC)

Ce programme vise à stimuler la concertation et l'émergence d'initiatives communautaires en matière d'habitation, en procurant une aide financière aux organismes communautaires, qui œuvrent en habitation, et qui partagent les objectifs de la mission gouvernementale en ce domaine. Le PAOC comprend deux volets. Le volet soutien à la mission globale met à la disposition des organismes communautaires un soutien financier de base leur permettant d'offrir des services et des activités pour les populations auprès desquelles ils travaillent ou pour des organismes qu'ils représentent. Le volet soutien aux projets ponctuels favorise l'exercice de nouvelles pratiques communautaires en habitation, la production d'études et d'analyses, ainsi que la tenue d'activités de concertation. Les projets doivent être issus du milieu communautaire.

Aide d'urgence aux ménages sans logis et aux municipalités connaissant une pénurie de logements locatifs

En 2001, le gouvernement avait autorisé l'octroi ou la reconduction de suppléments au loyer d'urgence à des ménages à faible revenu qui s'étaient retrouvés sans logis en raison de leur difficulté à trouver un logement adéquat à coût abordable.

Depuis 2006, le gouvernement autorise annuellement la reconduction pour un an des suppléments au loyer d'urgence toujours actifs depuis 2004-2005 tout en procédant à l'intégration des bénéficiaires dans un programme régulier de la SHQ. Depuis 2006, le gouvernement autorise aussi annuellement, à même l'enveloppe financière de renouvellement, l'attribution de suppléments au loyer d'urgence à des ménages qui se retrouvent dans une situation exceptionnelle le 1er juillet.

AIDE À L'AMÉLIORATION DE L'HABITAT

Adaptation de domicile (PAD)[4]

Ce programme accorde une aide financière pour l'exécution de travaux d'adaptation visant à corriger ou à amoindrir les barrières architecturales auxquelles les personnes handicapées sont confrontées dans la réalisation de leurs activités quotidiennes à domicile.

Logements adaptés pour aînés autonomes (LAAA)[3]

Ce programme accorde une aide financière aux personnes de 65 ans et plus, à faible revenu, pour leur permettre d'apporter des adaptations mineures à leur logement afin d'y vivre de façon plus autonome et sécuritaire.

RénoVillage (Programme d'aide à la rénovation en milieu rural)[4]

Ce programme accorde une aide financière aux propriétaires-occupants à faible revenu vivant en milieu rural afin de leur permettre de corriger les défectuosités majeures que présente leur résidence sur les plans de la structure, de la charpente, de la plomberie, du chauffage ou de l'électricité, ou encore pour améliorer la sécurité incendie.

Réparations d'urgence (PRU)[3]

Ce programme accorde une aide financière aux propriétaires-occupants à faible revenu vivant en milieu rural qui doivent effectuer des travaux urgents à leur résidence pour corriger les défectuosités majeures qui représentent une menace pour la sécurité ou la santé des occupants.

3. Programme à frais partagés avec le gouvernement fédéral.
4. Programme dont une partie des dossiers est admissible au partage des frais avec le gouvernement fédéral.

Amélioration des maisons d'hébergement (PAMH)[5]

Ce programme soutient financièrement la rénovation de maisons d'hébergement pour les femmes victimes de violence familiale et les jeunes de moins de 29 ans en difficulté.

Rénovation Québec (PRQ)[6]

Ce programme vise à stimuler la revitalisation des secteurs résidentiels dégradés dans les municipalités participantes.

Aide aux propriétaires de bâtiments résidentiels endommagés par l'oxydation de la pyrite[5]

Ce programme accorde une aide financière aux propriétaires de bâtiments résidentiels pour le remplacement du remblai et de la dalle de béton détériorés par l'oxydation de la pyrite.

Programme spécial de rénovation de maisons de la communauté algonquine de Kitcisakik

Ce programme aide financièrement les membres de la communauté algonquine de Kitcisakik, une communauté extrêmement vulnérable, à rénover et à agrandir leur maison.

INTERVENTIONS AU NUNAVIK (AUTRES QUE LE LOGEMENT SOCIAL)

Accession à la propriété pour les résidents de la région Kativik

Ce programme vise à aider financièrement des ménages à acquérir ou à se faire construire une maison unifamiliale, et des coopératives ou des organismes à acquérir ou à faire construire un immeuble d'habitation.

Rénovation résidentielle à l'intention des propriétaires-occupants de la région Kativik

Ce programme vise à aider financièrement des propriétaires-occupants à rénover leur domicile ou à effectuer des travaux d'agrandissement.

AIDE À L'INDUSTRIE DE L'HABITATION

Programme d'appui au développement de l'industrie québécoise de l'habitation

Ce programme d'assistance technique et financière a pour but d'aider les entreprises, les organismes à but non lucratif, les associations sectorielles et les professionnels de l'habitation à réaliser des projets favorisant la concertation et la promotion de l'industrie québécoise de l'habitation dans le développement des marchés intérieurs et extérieurs, ainsi que l'amélioration du savoir-faire dans le domaine de la construction d'habitations.

5. Programme à frais partagés avec le gouvernement fédéral.
6. Programme dont une partie des dossiers est admissible au partage des frais avec le gouvernement fédéral.

Annexe 2

/// PRINCIPAUX TEXTES LÉGISLATIFS ET RÉGLEMENTAIRES D'IMPORTANCE POUR LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

LOIS ET RÈGLEMENTS D'APPLICATION GÉNÉRALE

- Charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q., c. C-12)
- Charte de la langue française (L.R.Q., c. C-11)
- Code civil du Québec (L.Q. 1991, c. 64)
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1)
- Loi sur la Société d'habitation du Québec (L.R.Q., c. S-8)
- Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (L.R.Q., c. G-1.02)
- Loi sur l'administration financière (L.R.Q., c. A-6.001)
- Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01)
- Loi sur la fonction publique (L.R.Q., c. F-3.1.1)
- Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (L.R.Q., c. A-13.1.1)
- Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles (R.R.Q., A-13.1.1, r.1)

LOIS ET RÈGLEMENTS RELATIFS À LA LOCATION D'UN LOGEMENT

- Code civil du Québec (voir les règles générales du louage aux articles 1851 et suivants et les règles particulières aux logements à loyer modique aux articles 1984 et suivants) (L.Q. 1991, c. 64)
- Loi sur la Régie du logement (L.R.Q., c. R-8.1)
- Règlement sur les formulaires de bail obligatoires et sur les mentions de l'avis au nouveau locataire (R.R.Q., R-8.1, r.1.02)

LOIS, RÈGLEMENTS ET DÉCRETS RELATIFS À L'IMMOBILIER OU À L'HABITATION EN GÉNÉRAL

- Loi sur Immobilière SHQ (L.R.Q., c. I-0.3)
- Loi sur le remboursement d'impôts fonciers (L.R.Q., c. R-20.1)
- Loi visant à assurer les services essentiels à l'Office municipal d'habitation de Montréal (L.Q. 1999, c. 10)
- Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (L.R.Q., c. L-7)
- Règlement sur la contrepartie exigible des offices municipaux d'habitation et des autres organismes sans but lucratif pour l'utilisation des immeubles de Immobilière SHQ (R.R.Q., I-0.3, r.1)
- Décret : Personnel d'entretien d'édifices publics (Qc) (1381-99, 8 décembre 1999, G.O. n° 52)
- Décret : Personnel d'entretien d'édifices publics (Mtl) (1436-2001, 28 novembre 2001, G.O. n° 50)

LOIS ET RÈGLEMENTS DU DOMAINE MUNICIPAL

- Code municipal du Québec (L.R.Q., c. C-27.1)
- Loi sur les cités et villes (L.R.Q., c. C-19)
- Loi sur l'exercice de certaines compétences municipales dans certaines agglomérations (L.R.Q., c. E-20.001)
- Loi sur les compétences municipales (L.R.Q., c. C-47.1)
- Loi sur l'organisation territoriale municipale (L.R.Q., c. O-9)
- Loi sur la Communauté métropolitaine de Montréal (L.R.Q., c. C-37.01)
- Charte de la Ville de Gatineau (L.R.Q., c. C-11.1)
- Charte de la Ville de Lévis (L.R.Q., c. C-11.2)
- Charte de la Ville de Longueuil (L.R.Q., c. C-11.3)
- Charte de la Ville de Montréal (L.R.Q., c. C-11.4)
- Charte de la Ville de Québec (L.R.Q., c. C-11.5)

RÈGLEMENTS ADOPTÉS EN VERTU DE LA LOI SUR LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

- Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique (R.R.Q., S-8, r.1.1.1)
- Code de déontologie des dirigeants et administrateurs d'un office d'habitation (R.R.Q., S-8, r.1.1.2)
- Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique (R.R.Q., S-8, r.1.3.1)
- Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique du Nunavik (R.R.Q., S-8, r.1.3.2)
- Règlement sur la délégation de pouvoirs et de signature de certains documents de la Société d'habitation du Québec (R.R.Q., S-8, r.2.3)
- Règlement sur l'habitation (R.R.Q., S-8, r.3)
- Règles de régie interne et de gouvernance de la Société d'habitation du Québec

Annexe 3

/// CONSEIL D'ADMINISTRATION ET COMITÉS

PROFIL DE COMPÉTENCES ET D'EXPÉRIENCE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Compétences spécifiques utiles pour les besoins de l'organisation

Compétence professionnelle en matière de santé ou de services sociaux, en habitation (ingénierie, architecture, urbanisme, aménagement, évaluation, recherche sur l'habitation ou sur les clientèles, etc.), dans le secteur juridique, en administration des affaires ou en administration publique.

Connaissance démontrée de la problématique et des conditions de vie des personnes à revenu faible ou modeste, locataires ou propriétaires.

Connaissance de la clientèle et du milieu :

- ménages en situation de vulnérabilité;
- aînés en légère perte d'autonomie;
- personnes handicapées;
- Inuits et autochtones hors réserve;
- logements sociaux et communautaires;
- soutien à domicile ou communautaire;
- acteurs de l'industrie de l'habitation et de son développement.

Connaissance ou expérience de la fonction publique du Québec ou du Canada et plus particulièrement de la SCHL.

Connaissance ou expérience dans une organisation qui gère des programmes de la SHQ ou toute autre organisation publique telle qu'une municipalité, une municipalité régionale de comté, un office d'habitation, un centre local de services communautaires, un centre régional de services de santé et de services sociaux, une agence de santé et de services sociaux, une coopérative d'habitation, un organisme à but non lucratif ou un groupe de ressources techniques reconnu.

Expérience à titre d'administrateur de société, de coopérative, d'organisme à but non lucratif ou d'une autre organisation.

Expérience dans un milieu communautaire qui est relié ou non à l'habitation.

Expérience de gestion d'un ensemble immobilier de logements locatifs public ou privé.

Expérience de gestion de projets de construction ou de rénovation dans le secteur de l'habitation.

Compétences essentielles pour le comité de vérification.

Compétences en matière comptable et financière.

Appartenance à un des ordres professionnels de comptables (CA, CMA, CGA) pour au moins un membre.

Autres considérations

Proportion équitable d'hommes et de femmes au conseil d'administration.

Personnes issues des communautés culturelles.

Personnes ayant des limitations fonctionnelles ou œuvrant dans ce milieu, ou encore ayant un parent ou un proche avec de telles limitations.

Variété de régions administratives du Québec dont les membres sont issus ou pour lesquelles ils ont développé des connaissances et une expérience de travail.

PARTICIPATION AUX SÉANCES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET AUX COMITÉS

Membres du conseil d'administration de la SHQ au 31 mars 2010

Nom du membre	Titre	Date de début de mandat	Date de fin de mandat	Statut de membre	Siège à un autre conseil d'administration	Assiduité C. A.	Assiduité Comités
Ginette Fortin	Présidente (depuis le 1er juillet 2009)	2007-01-30 2009-07-01	2011-07-01	À déterminer par le gouvernement		9 sur 9	CGERH (présidente jusqu'au 2009-09-23) 2 sur 2
John MacKay	Président-directeur général	2010-02-15	2015-02-15	Non-indépendant	1. Fonds québécois d'habitation communautaire	1 sur 1	
Jean Bernier	Membre	2007-01-30 2010-03-31	2013-01-30	À déterminer par le gouvernement	1. Amis de la bibliothèque de Brossard 2. Corporation d'habitation Jeanne-Mance 3. Fédération de soccer du Québec	8 sur 9	CV (membre jusqu'au 2009-09-23) 3 sur 3 CGERH (président depuis le 2009-09-24) 5 sur 5
André Des Rochers	Membre	2008-04-02	2011-04-02	À déterminer par le gouvernement	1. Ateliers TAQ inc.	8 sur 9	CV 7 sur 7
Daniel Dussault	Membre	2009-07-01	2012-07-01	À déterminer par le gouvernement		6 sur 7	CGERH (membre depuis le 2009-09-24) 3 sur 5
Hélène Fréchette	Membre	2007-01-30 2010-03-31	2013-01-30	À déterminer par le gouvernement		9 sur 9	CGERH 7 sur 7
Ève-Marie Rioux	Membre	2008-04-02	2011-04-02	À déterminer par le gouvernement		9 sur 9	CGERH 6 sur 7
Jasmine Sasseville	Membre	2007-01-30 2010-03-31	2013-01-30	À déterminer par le gouvernement	1. Coopérative funéraire de l'Outaouais	9 sur 9	CV (présidente) 7 sur 7
Bernard Tanguay	Membre	2009-07-01	2012-07-01	À déterminer par le gouvernement		5 sur 7	CV (membre depuis le 2009-09-24) 3 sur 4

Membres du conseil d'administration qui ont quitté durant cette période

Robert Madore	Président-directeur général jusqu'au 2010-02-14	2006-11-29		Non-indépendant		8 sur 8	
Jacqueline Exumé Kavanaght	Présidente jusqu'au 2009-06-30	2004-10-27 2007-01-30		À déterminer par le gouvernement	1. Fondation d'aide aux enfants et adolescents en difficulté de la Montérégie 2. Ressources alternatives Rive-Sud (RARS) 3. Comité exécutif du Parti libéral du Canada 4. Association des grands-parents du Québec 5. Maison de la famille Brossard	2 sur 2	
Pierre-Yves Lévesque	Membre jusqu'au 2009-06-30	2004-10-27 2007-01-30		À déterminer par le gouvernement	1. Office des personnes handicapées du Québec 2. Ex aequo	1 sur 2	

CV : comité de vérification
CGERH : comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines

Annexe 4

/// DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

La Société d'habitation du Québec est le principal organisme gouvernemental responsable de l'habitation sur le territoire québécois. Toutes nos interventions se font dans le respect de l'environnement naturel, social et économique.

Dans un souci d'améliorer la qualité de nos services aux citoyens, nous vous présentons les engagements de notre organisation.

NOTRE MISSION

Notre mission consiste à favoriser l'accès des Québécoises et des Québécois à des conditions adéquates de logement en tenant compte de leurs ressources financières et de la diversité de leurs besoins.

Trois orientations guident nos actions :

- aider les ménages à accéder à un logement adéquat ou à le conserver;
- favoriser un habitat et un milieu de vie de qualité;
- soutenir l'amélioration continue en habitation.

NOS VALEURS

Dans l'accomplissement de notre mission, nous adhérons aux valeurs de l'administration publique québécoise, soit la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté et le respect.

NOS INTERVENTIONS

Nos programmes et services nous permettent d'offrir :

- un accès à des logements de qualité et à prix abordable;
- une aide financière d'appoint aux ménages qui consacrent une trop grande part de leur revenu à se loger;
- une aide financière pour l'adaptation et la rénovation de logements;
- une aide financière et technique aux organismes communautaires qui œuvrent surtout dans le domaine du logement social et aux entreprises du secteur de l'habitation.

NOS PARTENAIRES

Pour mettre en œuvre nos programmes à l'échelle nationale, régionale ou locale, nous nous associons à plusieurs partenaires :

- acteurs de l'industrie;
- coopératives d'habitation;
- groupes de ressources techniques;
- institutions financières;
- ministères et organismes gouvernementaux;
- municipalités et municipalités régionales de comté (MRC);
- offices d'habitation;
- organismes communautaires;
- organismes d'habitation à but non lucratif;
- regroupements, associations, unions municipales et autres organismes liés à l'habitation;
- Société canadienne d'hypothèques et de logement.

Pour assurer la qualité de nos services, nous fournissons à nos partenaires de l'information à jour sur nos programmes, nos services, nos politiques et nos directives, en plus de les sensibiliser à nos engagements envers notre clientèle.

Pour vous offrir un service de qualité, notre personnel entend respecter les engagements suivants :

Respect et courtoisie

En toutes circonstances, notre personnel s'engage à faire preuve de respect et de courtoisie à votre égard. Ainsi, nous prenons l'engagement :

- de vous répondre promptement et avec amabilité;
- de vous écouter attentivement;
- d'utiliser un langage clair;
- de porter une attention particulière aux citoyens ayant une incapacité;
- de vous diriger, lorsque cela est nécessaire, vers la personne ou l'organisme qui est en mesure de répondre à votre demande.

Accessibilité et efficacité

Nous vous offrons un service téléphonique sans frais partout au Québec.

De plus, lorsque vous téléphonez à un membre de notre personnel, celui-ci doit répondre à votre appel dans un délai maximal de trois sonneries et mentionner son nom. Si la personne que vous désirez joindre n'est pas disponible, nous nous engageons à :

- vous donner la possibilité de laisser un message;
- répondre à votre message dans un délai d'un jour ouvrable;
- vous aviser de l'absence de cette personne pour plus d'une journée si tel est le cas;
- vous donner la possibilité de parler à un autre membre de notre personnel durant les heures d'ouverture.

Lorsque vous vous présentez à nos bureaux, nous nous engageons à :

- vous rendre les lieux accessibles si vous êtes une personne handicapée ou à vous offrir un service adéquat pour permettre cet accès;
- respecter l'heure de votre rendez-vous;
- maintenir notre centre de documentation accessible.

Vous trouverez sur notre site Web de nombreux renseignements sur nos programmes d'aide à l'habitation. Nous avons le souci constant de mettre à jour l'information sur nos programmes, nos services et nos publications.

Lorsque vous communiquez avec nous par télécopieur, par courriel ou par la poste, nous nous engageons à vous transmettre l'information demandée, ou un accusé de réception, dans un délai de trois jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

Compétence, diligence et devoir d'agir équitablement

Nous traitons vos demandes avec diligence et dans le respect du devoir d'agir équitablement. À cette fin, nous mettons à votre disposition un personnel compétent et attentif à vos préoccupations, et nous nous assurons d'avoir cerné vos attentes et besoins. De plus, nous expliquons clairement les raisons qui motivent nos décisions.

Confidentialité et accès aux documents

Nous nous faisons un devoir d'assurer la confidentialité de vos démarches, de protéger les renseignements qui vous concernent et de vous donner accès aux documents dans le respect des lois en vigueur au Québec.

Votre demande d'accès à des documents doit être adressée au responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels.

NOS SERVICES À LA CLIENTÈLE

Information générale sur nos programmes et services

Nous offrons un service d'information générale à nos bureaux, par téléphone, par télécopieur, par courriel et par la poste.

Lorsque vous communiquez avec le service à la clientèle par téléphone, nous nous engageons à :

- vous répondre dans un délai maximal de deux minutes;
- vous fournir une information fiable en réponse à toute demande de renseignements sur nos programmes et services. Nous avons à cœur de vous donner des explications claires sur la marche à suivre pour obtenir un document, pour vous inscrire à un programme ou pour recevoir un service;
- vous diriger immédiatement vers une personne ou un organisme plus apte à répondre à votre demande, le cas échéant.

Lorsque vous communiquez avec notre service de renseignements par télécopieur, par courriel ou par la poste, soyez assurés que nous vous transmettrons l'information demandée, ou un accusé de réception, dans un délai d'un jour ouvrable suivant la réception de votre demande.

À votre écoute

Si vous avez des commentaires ou des suggestions à formuler, n'hésitez pas à communiquer avec la Direction des services à la clientèle.

VOS RECOURS

Nous vous offrons la possibilité de nous faire part de votre insatisfaction; les plaintes seront traitées conformément à notre Politique d'intervention en matière de traitement des plaintes. Vous pouvez vous adresser au responsable des plaintes de la Direction des services à la clientèle par téléphone, par télécopieur, par courriel ou par la poste.

Nous nous engageons à donner une réponse claire et personnalisée à toutes les demandes reçues, et ce, dans un délai maximal de 20 jours ouvrables.

S'il n'est pas possible de vous transmettre une réponse complète et définitive à l'intérieur de ce délai, nous vous en informerons en indiquant la date à laquelle nous vous répondrons.

La Direction des services à la clientèle ne peut cependant pas intervenir si votre cas est en litige devant un tribunal ou s'il relève de la compétence d'un ministère, d'un organisme ou de toute autorité autre que la Société d'habitation du Québec.

Enfin, si, au terme de cette démarche, vous croyez ne pas avoir été traités équitablement, ou si la décision rendue vous semble injuste, vous pouvez exercer un recours en vous adressant au Protecteur du citoyen.

COORDONNÉES DU PROTECTEUR DU CITOYEN

À Québec
525, boul. René-Lévesque Est, bureau 1.25
Québec (Québec) G1R 5Y4

Téléphone : 418 643-2688

À Montréal
1080, côte du Beaver Hall, 10e étage, bureau 1000
Montréal (Québec) H2Z 1S8

Téléphone : 514 873-2032

Téléphone sans frais de partout au Québec :
1 800 463-5070
Ligne ATS (pour les personnes ayant une déficience auditive) :
1 866 410-0901
Télécopieur : 1 866 902-7130
Courriel : protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

NOS COORDONNÉES

À Québec
Société d'habitation du Québec
Direction des services à la clientèle
Aile Saint-Amable, 3e étage
1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau
Québec (Québec) G1R 5E7

Téléphone : 418 643-4035

À Montréal
Société d'habitation du Québec
Direction des services à la clientèle
500, boulevard René-Lévesque Ouest, 5e étage
Montréal (Québec) H2Z 1W7

Téléphone : 514 873-8775

Téléphone sans frais : 1 800 463-4315
Télécopieur : 418 643-2533
Courriel : infoshq@shq.gouv.qc.ca

Heures d'ouverture :
du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et
de 13 h à 16 h 30

Site Web : www.habitation.gouv.qc.ca

Cette déclaration de services aux citoyens a été approuvée par le conseil d'administration de la Société d'habitation du Québec à sa réunion du 3 décembre 2009. Elle remplace la Déclaration de services aux citoyens qui est entrée en vigueur le 1er octobre 2002.

RÉVISION

Nous nous engageons à mettre à jour notre déclaration de services aux citoyens tous les quatre ans.

Annexe 5

/// CODE DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS ET DIRIGEANTS DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

CHAPITRE I
Objet et champ d'application

Section 1

Objet

Le présent code vise à favoriser la qualité de l'administration de la Société par l'adhésion de ses administrateurs et de ses dirigeants à des normes d'intégrité, d'impartialité et de transparence.

Il a également pour but de renforcer la confiance des citoyens dans l'administration de la Société et de responsabiliser ses administrateurs et dirigeants.

Section 2

Champ d'application

Le présent code s'applique aux administrateurs du conseil d'administration de la Société ainsi qu'aux dirigeants de la Société.

Sont des dirigeants de la Société, le président-directeur général et les vice-présidents.

CHAPITRE II
Interprétation

Le présent code n'a pas pour objet de restreindre la portée des règles de déontologie énoncées dans les lois et règlements qui s'appliquent aux administrateurs et aux dirigeants, notamment le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics, édicté par le décret numéro 824-98 du 17 juin 1998.

En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent. En cas de doute, l'administrateur ou le dirigeant doit avoir recours à l'éthique afin de prendre la meilleure décision.

CHAPITRE III
Règles particulières

Section 1

Éthique

L'administrateur ou le dirigeant est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, d'agir de façon éthique.

Le président du conseil d'administration doit s'assurer que les administrateurs et dirigeants de la Société respectent les règles de déontologie qui leur sont applicables et qu'ils agissent avec éthique.

Dans ce contexte, l'administrateur ou le dirigeant doit collaborer avec le président du conseil.

Section 2

Coopération

L'administrateur ou le dirigeant doit, dans le cadre de ses fonctions, entretenir à l'égard de toute personne et de la Société des relations fondées sur le respect, la coopération et le professionnalisme.

Dans l'exécution de ses fonctions, l'administrateur ou le dirigeant fait bénéficier ses collègues et la Société des connaissances ou aptitudes qu'il a acquises au cours de sa carrière.

Section 3

Discrétion, réserve et solidarité

L'administrateur ou le dirigeant est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information reçue. En outre, les délibérations du conseil ou de ses comités, les positions défendues par ses membres ainsi que les votes de ces derniers sont confidentiels.

Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur ou un dirigeant représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration ou le comité concerné exige le respect de la confidentialité.

L'administrateur ou le dirigeant doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions.

L'administrateur dissident doit se rallier à la décision prise par la majorité des membres du conseil d'administration.

Section 4

Prise de décision

Les administrateurs et les dirigeants sont nommés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de la Société et à la bonne administration de ses biens.

Leur contribution doit être faite, dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

L'administrateur ou le dirigeant prend les décisions inhérentes à ses fonctions dans l'intérêt de la Société, avec objectivité et indépendance, à l'exclusion de son propre intérêt et de celui de tiers.

Section 5

Organisation des affaires personnelles

L'administrateur ou le dirigeant doit organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

Un administrateur doit veiller à consacrer à ses fonctions le temps et l'attention raisonnablement requis dans les circonstances.

Quant au dirigeant, il doit exercer ses fonctions de façon exclusive, sauf si le président du conseil d'administration l'autorise à exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré ou des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif. Cependant, de telles activités ne doivent pas l'empêcher de consacrer l'attention et le temps requis par l'exercice normal de ses fonctions de dirigeant.

Section 6

Utilisation des biens de la Société

L'administrateur ou le dirigeant ne peut confondre les biens de la Société avec les siens; il ne peut utiliser, à son profit ou au profit d'un tiers, les biens de la Société ni l'information confidentielle obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions. Ces obligations subsistent même après qu'il ait cessé d'occuper ses fonctions.

Section 7

Cadeaux, faveur ou autre avantage

L'administrateur ou le dirigeant ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même, une personne liée à l'administrateur ou au dirigeant ou un tiers.

L'administrateur ou le dirigeant ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou remis à la Société.

CHAPITRE IV

Règles relatives aux conflits d'intérêts

Section 1

Obligation de prévention

L'administrateur ou le dirigeant doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions. Il doit éviter de se placer dans toute autre situation pouvant jeter un doute raisonnable sur sa capacité de s'acquitter de ses devoirs et responsabilités avec une loyauté sans partage.

Est une situation de conflit d'intérêts toute situation dans laquelle un administrateur ou un dirigeant a un intérêt personnel, pécuniaire ou moral, suffisant pour que celui-ci l'emporte, ou risque de l'emporter, sur l'intérêt de la Société. Il n'est pas nécessaire que l'administrateur ait réellement profité de sa charge pour servir ses intérêts ou qu'il ait contrevenu aux intérêts de la Société. Le risque que cela se produise est suffisant.

Section 2

Interdiction

Le dirigeant ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la Société.

Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation, pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence. Dans l'intervalle, les articles 19, 20 et 21 s'appliquent.

Un administrateur ayant un tel intérêt doit, sous peine de révocation, se conformer aux dispositions des articles 19 et 21.

Section 3

Divulgation des intérêts et absterttion

L'administrateur ou le dirigeant doit divulguer par écrit au président du conseil tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association et qui serait susceptible de le placer en conflit d'intérêts. Il en est ainsi, notamment, dans les cas suivants :

a) lorsqu'il est partie à un contrat avec la Société;

b) lorsqu'il a un intérêt direct ou indirect avec une entreprise partie à un contrat avec la Société;

c) lorsqu'il est administrateur, dirigeant ou employé de cette entreprise.

Tout administrateur doit également divulguer au président du conseil d'administration tout autre intérêt direct ou indirect qu'il a dans une question considérée par le conseil ou un de ses comités.

Toutefois, lorsque l'administrateur en cause est le président du conseil d'administration, la divulgation doit être faite au secrétaire du conseil d'administration.

Tient lieu de divulgation écrite la divulgation orale de l'administrateur qui est consignée au procès-verbal des délibérations du conseil.

L'administrateur ou dirigeant doit s'abstenir de participer à toute délibération ou vote sur une question liée à cet intérêt et ne doit tenter en aucune façon d'influencer la décision s'y rapportant.

Il doit se retirer de la réunion pour la durée des délibérations et du vote sur cette question.

Section 4

Délai de divulgation

La divulgation visée à l'article 19 se fait dès que possible après la survenance du fait qui risque de mettre l'administrateur ou le dirigeant en conflit d'intérêts, à savoir, selon la première éventualité :

a) dès qu'il apprend que le sujet est inscrit à l'ordre du jour d'une réunion du conseil, d'un comité ou d'une autre réunion à laquelle il est convoqué;

b) dès qu'il a connaissance d'un contrat visé qui, dans le cadre des activités normales de la Société, ne requiert pas l'approbation des administrateurs ni l'approbation du dirigeant;

c) dès qu'il a acquis un intérêt après la conclusion du contrat ou la décision concernée;

d) dès qu'il est devenu administrateur ou dirigeant après la conclusion du contrat ou la décision concernée.

Section 5

Divulgation de droits contre la Société

L'administrateur ou le dirigeant doit dénoncer par écrit au président du conseil d'administration les droits qu'il peut faire valoir contre la Société, en indiquant leur nature et leur valeur, dès la naissance de ces droits ou dès qu'il en a connaissance.

Section 6

Déclaration annuelle d'intérêts

L'administrateur ou le dirigeant doit remettre au président du conseil d'administration, dans les trente jours de sa nomination et le 31 mars de chaque année où il demeure en fonction, une déclaration en la forme prévue et contenant les informations suivantes :

a) le nom de toute entreprise dans laquelle il détient, directement ou indirectement, des valeurs mobilières, incluant des parts sociales, ou d'autres biens, en précisant la valeur, la nature et la quantité, en nombre et en proportion, le cas échéant;

b) le nom de toute entreprise pour laquelle il exerce des fonctions ou dans laquelle il a un intérêt direct ou indirect sous forme de créance, droit, priorité, hypothèque ou avantage financier ou commercial;

c) le nom de toute association dans laquelle il exerce des fonctions ou de laquelle il est membre en précisant ses fonctions le cas échéant ainsi que les objets visés par cette association.

L'administrateur ou le dirigeant qui n'a aucun des intérêts ci-dessus remplit une déclaration à ce sujet et la remet au président du conseil.

L'administrateur ou le dirigeant doit également produire une telle déclaration dans les trente jours de la survenance d'un changement significatif à son contenu.

Les entreprises et associations visées au présent article sont, notamment, celles dont le domaine d'activité est lié à ceux de la Société, entre autres :

a) la location et la gestion de logements;

b) la rénovation ou la construction d'habitations;

c) l'assurance habitation;

d) les institutions financières;

e) la consultation et l'expertise-conseil.

Les articles 17 à 22 s'appliquent également lorsque l'intérêt concerné est détenu par un membre de la famille immédiate de l'administrateur ou du dirigeant.

On entend par « famille immédiate » le conjoint, ses parents, ses frères et sœurs et ses enfants.

Section 7

Déclarations – traitement confidentiel

Le président du conseil d'administration remet les déclarations reçues en application des articles 19, 20 et 22 au secrétaire de la Société qui les tient à la disposition des membres du conseil et du comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines.

Les déclarations remises en vertu du présent article sont traitées de façon confidentielle.

Section 8

Membre du comité de vérification

L'administrateur qui est membre du comité de vérification du conseil ne peut avoir un intérêt dans la Société. Il ne peut notamment accepter de la Société des honoraires en contrepartie de consultations, de services-conseils ou de tout autre service semblable.

CHAPITRE V

Obligation après le mandat

L'administrateur ou le dirigeant qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Société.

L'administrateur ou le dirigeant qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Société, un autre organisme ou une entreprise avec lesquels il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Société est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Les administrateurs ou les dirigeants visés au deuxième alinéa ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à cet alinéa, avec l'administrateur qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

CHAPITRE VI

Activités politiques

Le président du conseil d'administration ou le dirigeant qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.

Le président du conseil d'administration ou le président-directeur général qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

CHAPITRE VII

Rémunération

Le dirigeant n'a droit, pour l'exercice de ses fonctions, qu'à la seule rémunération fixée par le gouvernement. Les autres administrateurs ne sont pas rémunérés, sauf dans les cas, aux conditions et dans la mesure que pourrait déterminer le gouvernement. Cependant, ils ont droit au remboursement des dépenses faites dans l'exercice de leurs fonctions, aux conditions et dans la mesure que détermine le gouvernement.

CHAPITRE VIII

Processus disciplinaire

Aux fins du présent chapitre, l'autorité compétente pour agir en matière disciplinaire est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.

Le président du conseil veille à l'application du présent code. Il assure le traitement des déclarations de conflits d'intérêts et garde confidentielles les informations ainsi obtenues.

Il fournit aux administrateurs ou aux dirigeants qui en font la demande des avis sur les déclarations ou sur toute autre question de nature déontologique. À cette fin, il prend conseil auprès du comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines.

Le comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines conseille le président du conseil en matière d'éthique et de déontologie.

Dans l'exercice de ses fonctions, le comité peut prendre connaissance des déclarations faites en vertu du présent code.

À la demande du président du conseil, lorsqu'un manquement à l'éthique ou à la déontologie est reproché à un administrateur ou à un dirigeant, le comité est chargé de recueillir toute information pertinente. Il lui fait rapport de ses constatations et lui recommande, s'il y a lieu, les mesures à prendre.

Le comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines peut donner des avis au président du conseil sur l'application des dispositions du présent code.

Le comité peut consulter le répondant en éthique de la Société, des conseillers ou des experts sur toute question qu'il juge à propos et recevoir des avis de leur part.

Lorsque le président du conseil a des motifs raisonnables de croire qu'un administrateur ou un dirigeant n'a pas respecté l'une ou l'autre des dispositions du présent code, il en informe immédiatement l'autorité compétente en lui remettant une copie complète de son dossier. Cette communication a pour but de mettre en marche le processus disciplinaire prévu par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

Lorsque l'administrateur en cause est le président du conseil, c'est le président du comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines qui en informe l'autorité compétente.

CHAPITRE IX

Engagement

Dans les 90 jours de l'adoption du présent code par le conseil, chaque administrateur ou dirigeant doit remplir et signer l'attestation reproduite à l'annexe 1 du présent code; cette attestation, une fois remplie, est remise au président du conseil qui doit la remettre au secrétaire de la Société aux fins de conservation.

Chaque nouveau membre du conseil doit faire de même dans les 90 jours de sa nomination.

Le présent code est entré en vigueur le 25 septembre 2009.

Annexe 6

/// DONNÉES COMPLÉMENTAIRES
LISTE DES TABLEAUX

TABLEAU A
HABITATION À LOYER MODIQUE
- Répartition des logements et des subventions par volet et par type de subvention en 2007, 2008 et 2009

TABLEAU B
SUPPLÉMENT AU LOYER, INCLUANT LE VOLET AIDE D'URGENCE
- Répartition du nombre de ménages aidés et des subventions par volet en 2007, 2008 et 2009

TABLEAU C
ALLOCATION-LOGEMENT
- Nombre de bénéficiaires et allocation selon le type de clientèle en 2007, 2008 et 2009

TABLEAU D
SUIVI DE LA RÉALISATION DES 30 000 LOGEMENTS
- Programmes AccèsLogis Québec (phase II) et Logement abordable Québec (phases I et II) au 31 mars 2010

TABLEAU E
PROGRAMMES D'ADAPTATION RÉSIDENTIELLE
- Répartition des engagements budgétaires de 2007-2008, 2008-2009 et 2009-2010

TABLEAU F
RÉNOVATION QUÉBEC
- Investissements et engagements en 2009-2010

TABLEAU G
PROGRAMMES DE RÉNOVATION RÉSIDENTIELLE
- Répartition des engagements budgétaires de 2007-2008, 2008-2009 et 2009-2010

TABLEAU H
TAUX D'INOCCUPATION
- Évolution des taux d'inoccupation dans l'ensemble des immeubles locatifs d'initiative privée de trois logements et plus – octobre 1989-2009 – Québec et ses régions

TABLEAU A

HABITATION À LOYER MODIQUE

Répartition des logements et des subventions par volet et par type de subvention en 2007, 2008 et 2009[1]

Volet	2007			2008			2009		
	Nombre de logements	Subvention annuelle (millions de dollars)	Subvention mensuelle moyenne ($)	Nombre de logements	Subvention annuelle (millions de dollars)	Subvention mensuelle moyenne ($)	Nombre de logements	Subvention annuelle (millions de dollars)[2]	Subvention mensuelle moyenne ($)
HLM public									
Volet régulier	62 883	284,5	377	62 882	395,7	524	62 882	407,3	540
Volet Inuit	2 184	66,8	2 615	2 248	94,0	3 580	2 351	115,5	4 267
Sous-total HLM public	65 067	351,3	450	65 130	489,7	627	65 233	522,8	669
HLM privé									
Volet coops-OBNL[3]	6 220	26,2	351	6 220	30,3	406	6 220	29,6	397
Volet autochtones hors réserve	1 925	12,7	550	1 925	14,2	613	1 925	16,8	726
Sous-total HLM privé	8 145	38,9	398	8 145	44,5	455	8 145	46,4	475
Total HLM public et privé	73 212	390,2	444	73 275	534,2	608	73 378	569,2	647

1. Selon les prévisions budgétaires.
2. En 2009, cette somme inclut un investissement de 278,3 millions de dollars pour les travaux majeurs (RAM), comparativement à un investissement de 246,4 millions en 2008 et de 105 millions en 2007. Rappelons qu'il s'agit des investissements annoncés dans la foulée du Plan québécois des infrastructures.
3. Logements appartenant à des coopératives ou à des organismes d'habitation à but non lucratif.

TABLEAU B

SUPPLÉMENT AU LOYER, INCLUANT LE VOLET AIDE D'URGENCE

Répartition du nombre de ménages aidés et des subventions par volet en 2007, 2008 et 2009[1]

Volet	2007			2008			2009		
	Nombre de ménages aidés	Subvention annuelle (millions de dollars)	Subvention mensuelle moyenne ($)[2]	Nombre de ménages aidés	Subvention annuelle (millions de dollars)	Subvention mensuelle moyenne ($)[2]	Nombre de ménages aidés	Subvention annuelle (millions de dollars)	Subvention mensuelle moyenne ($)[2]
Volet coops-OBNL	3 875	10,0	221	3 834	9,9	221	3 785	9,9	228
Volet marché locatif privé	7 132	23,5	286	6 956	23,5	294	6 954	24,0	307
Volet AccèsLogis Québec	5 541	16,1	266	6 362	19,0	273	7 344	22,3	279
Volet achat-rénovation	431	1,1	208	428	1,1	219	422	1,1	228
Volet Programme de rénovation d'immeubles locatifs	40	0,1	206	38	0,1	200	36	0,1	212
Volet aide d'urgence	3 343	14,9	425	2 667	12,0	438	2 073	10,3	465
Ensemble des volets	20 362	65,7	285	20 285	65,6	291	20 614	67,7	311

1. Selon les prévisions budgétaires.
2. Moyenne pondérée en fonction du nombre de mois subventionnés. Ce montant exclut les frais d'administration et de livraison des mandataires.

TABLEAU C

ALLOCATION-LOGEMENT

Nombre de bénéficiaires et allocation selon le type de clientèle en 2007, 2008 et 2009

	Du 1er octobre 2006 au 30 septembre 2007				Du 1er octobre 2007 au 30 septembre 2008			
Clientèle	Nombre de bénéficiaires	Allocation annuelle moyenne ($)	Allocation mensuelle moyenne ($)	Allocation annuelle totale (millions de dollars)	Nombre de bénéficiaires	Allocation annuelle moyenne ($)	Allocation mensuelle moyenne ($)	Allocation annuelle totale (millions de dollars)
Personne de plus de 55 ans	**80 731**	**634**	**53**	**51,2**	**76 485**	**610**	**51**	**46,7**
Famille	**43 481**	**759**	**63**	**33,0**	**40 763**	**774**	**64**	**31,5**
Total	**124 212**	**678**	**56**	**84,2**	**117 248**	**667**	**56**	**78,2**

TABLEAU D

SUIVI DE LA RÉALISATION DES 30 000 LOGEMENTS

PROGRAMMES ACCÈSLOGIS QUÉBEC (PHASE II) ET LOGEMENT ABORDABLE QUÉBEC (PHASES I ET II) AU 31 MARS 2010

	Objectif gouvernemental (nombre de logements)	Logements livrés (DAI + ED avec prise de possession)					
Programme	Prévision	Nombre de logements	Contribution des gouvernements (millions de dollars)	Contribution du milieu (millions de dollars)	Contribution des occupants (hypothèque) (millions de dollars)	Coûts de réalisation (millions de dollars)	
1. AccèsLogis Québec – phase II	**21 268**	**10 169**	**525,0**	**206,2**	**424,7**	**1 156,0**	
2. Logement abordable Québec – phases I et II							
2.1 Volet social et communautaire	**5 332**	**5 100**	**317,8**	**90,6**	**215,6**	**624,0**	
2.2 Volet privé	**3 268**	**3 168**	**29,5**	**5,2**	**S. O.**	**228,0**	
2.3 Volet région Kativik	**131**	**111**	**12,8**	**0,0**	**S. O.**	**20,1**	
2.4 Volet Nord-du-Québec[1]	**1**	**1**	**0,03**	**0,0**	**S. O.**	**0,07**	
Total Logement abordable Québec	**8 732**	**8 380**	**360,1**	**95,8**	**215,6**	**872,2**	
Grand total	**30 000**	**18 549**	**885,1**	**302,0**	**640,3**	**2 028,1**	

Notes :

S. O. Sans objet.

DAI : Date d'ajustement des intérêts

ED : Engagement définitif

EC : Engagement conditionnel

1. Ce volet a permis de construire 1 unité et de réaliser des travaux majeurs sur 280 unités pour des coûts de réalisation totaux de 8,4 millions de dollars. La contribution des gouvernements s'élève à 4,5 millions de dollars et celle du milieu à 0.2 million de dollars.

	Du 1er octobre 2008 au 30 septembre 2009			
	Nombre de bénéficiaires	Allocation annuelle moyenne ($)	Allocation mensuelle moyenne ($)	Allocation annuelle totale (millions de dollars)
	71 009	606	51	43,0
	39 591	782	65	31,0
	110 600	**669**	**56**	**74,0**

Information sur les logements en traitement ou en développement

	Logements en voie de réalisation (ED avant prise de possession + EC)							Logements en développement			Total	Objectif gouvernemental moins les unités en traitement ou en développement
	Nombre de logements			Contribution des gouvernements (millions de dollars)	Contribution des milieux (millions de dollars)	Contribution des occupants (millions de dollars)	Coûts de réalisation (millions de dollars)	Nombre de logements en analyse (AP)	Unités non livrées	Unités réservées aux « vies indépendantes »	Nombre de logements	Nombre d'unités disponibles
	Total	ED (avant prise de possession)	EC									
	4 640	2 065	2 575	295,1	114,3	235,0	644,4	1 406	559	1 497	18 271	2 997
	171	104	67	12,1	3,2	10,0	25,2	0	0	61	5 332	0
	44	S. O.	S. O.	0,4	0,1	S. O.	3,9	8	0	0	3 220	48
	0	S. O.	S. O.	0,0	0,0	S. O.	0,0	0	0	16	127	4
	0	S. O.	S. O.	0,0	0,0	S. O.	0,0	0	0	0	1	0
	215	104	67	12,5	3,3	10,0	29,1	8	0	77	8 680	52
	4 855	**2 169**	**2 642**	**307,6**	**117,5**	**245,0**	**673,5**	**1 414**	**559**	**1 574**	**26 951**	**3 049**

TABLEAU E

PROGRAMMES D'ADAPTATION RÉSIDENTIELLE

Répartition des engagements budgétaires de 2007-2008, 2008-2009 et 2009-2010[1]

Programme	2007-2008			2008-2009			2009-2010		
	Nombre de ménages aidés	Engagement budgétaire ($)	Engagement budgétaire Par ménage ($)	Nombre de ménages aidés	Engagement budgétaire ($)	Engagement budgétaire Par ménage ($)	Nombre de ménages aidés	Engagement budgétaire ($)	Engagement budgétaire Par ménage ($)
Adaptation de domicile pour les personnes handicapées[2]	685	9 491 929	13 857	1 073	15 150 628	14 120	1 144	16 699 627	14 598
Logements adaptés pour aînés autonomes	586	1 432 932	2 445	767	1 753 109	2 286	891	2 109 641	2 368
Total	**1 271**	**10 924 861**	**8 595**	**1 840**	**16 903 737**	**9 187**	**2 035**	**18 809 268**	**9 243**

1. Données en date du 31 mars.
2. Pour le volet adaptation seulement.

TABLEAU F

RÉNOVATION QUÉBEC

Investissements et engagements en 2009-2010

Volet	Nombre de logements	Nombre de projets	Investissement dans les travaux ($)	Engagement budgétaire[1] ($)	Subvention moyenne par logement ($)
Rénovation résidentielle pour les ménages à faible revenu	135	58	1 457 379	589 001	4 363
Intervention sur l'habitation	7 857	3 245	583 966 084	32 982 362	4 198
Ensemble des volets	**7 992**	**3 303**	**585 423 463**	**33 571 363**	**S. O.**

S. O. Sans objet.
1. Excluant la part municipale.

TABLEAU G

PROGRAMMES DE RÉNOVATION RÉSIDENTIELLE

Répartition des engagements budgétaires de 2007-2008, 2008-2009 et 2009-2010[1]

Programme	2007-2008			2008-2009			2009-2010		
	Nombre de ménages aidés	Engagement budgétaire[1]		Nombre de ménages aidés	Engagement budgétaire[1]		Nombre de ménages aidés	Engagement budgétaire[1]	
		($)	Par ménage ($)		($)	Par ménage ($)		($)	Par ménage ($)
Rénovation Québec	5 907	21 568 022	S. O.	8 341	31 050 731	S. O.	7 992	33 571 363	S. O.
RénoVillage	2 369	19 489 328	8 227	2 567	21 275 549	8 288	2 377	19 718 555	8 296
Réparations d'urgence	401	1 911 952	4 768	465	2 281 646	4 907	414	2 021 212	4 882
Amélioration des maisons d'hébergement	153	2 124 866	13 888	153	1 359 145	8 883	52	430 086	8 271
Aide aux propriétaires de bâtiments résidentiels endommagés par l'oxydation de la pyrite	169	1 221 773	7 229	174	930 789	5 349	257	1 325 082	5 156
Total	**8 999**	**46 315 941**	**S. O.**	**11 700**	**56 897 860**	**S. O.**	**11 092**	**57 066 298**	**S. O.**

S. O. Sans objet.

1. Excluant la part municipale.

TABLEAU H

TAUX D'INOCCUPATION

Évolution des taux d'inoccupation dans l'ensemble des immeubles locatifs d'initiative privée de trois logements et plus – octobre 1989-2009 – Québec et ses régions

	1989	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996
Ensemble du Québec*	5,0 %	5,8 %	7,1 %	7,5 %	7,3 %	6,9 %	6,3 %	6,0 %
Régions métropolitaines de recensement (RMR)								
Gatineau	3,1 %	4,2 %	4,9 %	3,7 %	4,5 %	6,6 %	8,3 %	7,7 %
Montréal	4,7 %	5,4 %	7,2 %	7,7 %	7,7 %	6,8 %	6,1 %	5,7 %
Québec	4,3 %	5,7 %	5,6 %	6,3 %	6,0 %	6,9 %	6,0 %	6,5 %
Saguenay	4,9 %	5,2 %	5,7 %	7,1 %	6,3 %	6,3 %	6,0 %	5,4 %
Sherbrooke	8,5 %	9,7 %	9,7 %	9,3 %	7,6 %	8,0 %	6,2 %	6,6 %
Trois-Rivières	5,3 %	7,7 %	8,3 %	7,0 %	6,5 %	7,4 %	7,3 %	8,0 %
Ensemble des RMR du Québec								6,0 %
Autres agglomérations du Québec								
Alma	4,9 %	6,4 %	4,5 %	7,2 %	8,0 %	9,1 %	5,6 %	6,1 %
Amos				7,6 %	8,9 %	6,2 %	6,4 %	4,0 %
Baie-Comeau	0,6 %	1,5 %	6,0 %	7,6 %	6,0 %	8,1 %	8,8 %	6,8 %
Cowansville	7,9 %	10,1 %	10,8 %	14,4 %	16,1 %	12,5 %	10,0 %	9,9 %
Dolbeau-Mistassini	10,1 %	9,9 %	7,3 %	8,9 %	9,1 %	9,0 %	7,8 %	6,4 %
Drummondville	4,2 %	5,5 %	5,9 %	6,3 %	5,3 %	6,5 %	4,9 %	3,6 %
Gaspé	3,8 %	4,7 %	3,6 %	3,3 %	1,7 %	5,4 %	8,8 %	12,2 %
Granby	9,2 %	7,9 %	10,2 %	10,0 %	9,2 %	8,4 %	7,5 %	5,7 %
Hawkesbury								
Joliette	6,9 %	5,8 %	6,8 %	8,1 %	7,5 %	6,4 %	6,7 %	4,6 %
Lachute	4,1 %	8,0 %	7,4 %	5,7 %	10,1 %	14,0 %	12,9 %	13,6 %
La Tuque	6,4 %	4,1 %	3,4 %	3,3 %	6,2 %	7,1 %	2,3 %	7,7 %
Les Îles-de-la-Madeleine								
Magog	6,3 %	7,5 %	11,9 %	11,7 %	11,5 %	10,3 %	9,2 %	5,5 %
Matane	5,6 %	9,0 %	11,4 %	7,5 %	10,4 %	7,4 %	5,4 %	9,9 %
Montmagny	2,5 %	2,9 %	4,1 %	2,1 %	2,9 %	1,7 %	3,6 %	5,1 %
Mont-Laurier								
Prévost								
Rawdon								
Rimouski	8,0 %	7,5 %	4,5 %	1,7 %	1,2 %	1,9 %	4,5 %	5,8 %
Rivière-du-Loup	7,7 %	7,8 %	7,3 %	4,1 %	6,0 %	6,3 %	2,9 %	3,2 %
Roberval	3,2 %	5,7 %	5,4 %	6,3 %	5,1 %	3,9 %	4,0 %	5,1 %
Rouyn-Noranda	4,3 %	6,6 %	9,8 %	8,9 %	8,2 %	7,1 %	5,3 %	4,6 %
Salaberry-de-Valleyfield	6,0 %	5,7 %	8,7 %	10,0 %	12,8 %	12,3 %	10,6 %	11,6 %
Sainte-Adèle								
Saint-Félicien								
Saint-Georges	5,7 %	5,2 %	7,6 %	4,9 %	4,6 %	3,7 %	2,7 %	4,9 %
Saint-Hyacinthe	3,4 %	4,5 %	5,2 %	5,8 %	5,6 %	5,0 %	3,9 %	5,6 %
Saint-Jean-sur-Richelieu	6,7 %	6,1 %	7,2 %	9,0 %	6,5 %	8,8 %	7,0 %	6,5 %
Saint-Lin–Laurentides								
Sainte-Marie				5,0 %	8,3 %	6,3 %	4,3 %	10,3 %
Sainte-Sophie								
Sept-Îles	17,2 %	3,1 %	1,0 %	7,7 %	9,2 %	9,4 %	9,6 %	9,7 %
Shawinigan	8,9 %	9,0 %	8,1 %	8,8 %	7,4 %	7,8 %	8,5 %	7,9 %
Sorel-Tracy	7,5 %	8,8 %	10,9 %	12,9 %	12,4 %	15,8 %	13,0 %	11,0 %
Thetford-Mines	8,5 %	6,8 %	10,3 %	9,7 %	11,6 %	10,6 %	9,2 %	8,5 %
Val-d'Or	4,9 %	8,3 %	6,9 %	9,4 %	4,8 %	1,9 %	1,2 %	1,1 %
Victoriaville	10,6 %	9,5 %	10,7 %	7,6 %	9,2 %	8,2 %	7,3 %	6,1 %
Ensemble des autres agglomérations du Québec								

* Centres urbains de 10 000 habitants et plus.

Source : Société canadienne d'hypothèques et de logement, *Rapport sur le marché locatif* (Faits saillants - Québec) et *Statistiques sur le marché locatif*.

1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
6,3 %	5,3 %	3,8 %	2,2 %	1,3 %	1,2 %	1,3 %	1,7 %	2,0 %	2,5 %	2,6 %	2,2 %	2,4 %
9,4 %	6,7 %	4,4 %	1,4 %	0,6 %	0,5 %	1,2 %	2,1 %	3,1 %	4,2 %	2,9 %	1,9 %	2,2 %
5,9 %	4,7 %	3,0 %	1,5 %	0,6 %	0,7 %	1,0 %	1,5 %	2,0 %	2,7 %	2,9 %	2,4 %	2,5 %
6,6 %	5,2 %	3,3 %	1,6 %	0,8 %	0,3 %	0,5 %	1,1 %	1,4 %	1,5 %	1,2 %	0,6 %	0,6 %
4,1 %	4,8 %	4,9 %	4,4 %	4,4 %	4,9 %	5,2 %	5,3 %	4,5 %	4,1 %	2,8 %	1,6 %	1,5 %
7,5 %	7,3 %	7,6 %	4,7 %	2,3 %	1,8 %	0,7 %	0,9 %	1,2 %	1,2 %	2,4 %	2,8 %	3,9 %
8,6 %	8,5 %	7,9 %	6,8 %	4,7 %	3,0 %	1,5 %	1,2 %	1,5 %	1,0 %	1,5 %	1,7 %	2,7 %
6,2 %	5,0 %	3,4 %	1,8 %	0,9 %	0,8 %	1,0 %	1,5 %	1,9 %	2,5 %	2,6 %	2,2 %	2,3 %
6,3 %	3,7 %	1,3 %	1,8 %	4,4 %	5,0 %	7,0 %	5,8 %	6,1 %	2,9 %	4,0 %	2,0 %	2,1 %
5,8 %	8,1 %	8,4 %	10,5 %	14,2 %	13,0 %	12,0 %	6,8 %	3,9 %	3,1 %	1,7 %	1,0 %	0,6 %
10,7 %	14,0 %	15,2 %	16,7 %	16,2 %	11,1 %	6,9 %	4,7 %	4,5 %	3,4 %	2,8 %	3,5 %	2,7 %
10,5 %	8,9 %	8,3 %	6,6 %	6,0 %	3,5 %	3,8 %	0,7 %	0,9 %	0,6 %	2,6 %	3,7 %	5,1 %
5,6 %	5,3 %	7,8 %	7,1 %	3,9 %	4,7 %	4,9 %	5,3 %	4,2 %	3,9 %	4,9 %	7,0 %	6,9 %
5,1 %	2,8 %	2,7 %	1,8 %	1,8 %	2,2 %	2,5 %	3,4 %	3,1 %	3,0 %	2,8 %	3,5 %	3,8 %
9,9 %	13,5 %	16,4 %	15,0 %	9,2 %	6,5 %	4,5 %	1,1 %	0,4 %	0,6 %	0,7 %	1,1 %	0,2 %
7,6 %	4,7 %	4,7 %	2,0 %	2,5 %	2,5 %	1,7 %	2,2 %	2,2 %	2,3 %	1,7 %	1,7 %	4,0 %
								0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
7,7 %	7,8 %	4,7 %	4,2 %	2,2 %	0,9 %	0,8 %	1,5 %	1,3 %	2,3 %	3,1 %	2,5 %	2,8 %
13,7 %	11,4 %	7,4 %	6,6 %	5,5 %	1,0 %	1,8 %	2,4 %	1,2 %	1,7 %	2,2 %	2,5 %	2,6 %
7,5 %	9,2 %	8,2 %	10,6 %	13,0 %	16,7 %	17,4 %	12,0 %	11,0 %	9,8 %	9,9 %	8,4 %	10,1 %
											1,5 %	6,1 %
6,5 %	6,2 %	4,7 %	3,1 %	1,1 %	1,4 %	0,4 %	1,0 %	1,0 %	1,6 %			
10,3 %	13,6 %	10,1 %	14,4 %	11,4 %	10,8 %	9,7 %	7,9 %	5,0 %	2,3 %	1,9 %	1,1 %	1,9 %
5,2 %	3,1 %	1,6 %	1,5 %	1,3 %	1,4 %	0,3 %	1,7 %	1,9 %	1,4 %	1,4 %	2,6 %	2,1 %
											3,5 %	4,8 %
											1,2 %	
											1,5 %	2,5 %
7,8 %	8,7 %	9,1 %	6,5 %	3,9 %	2,6 %	0,9 %	1,0 %	0,4 %	0,2 %	0,2 %	0,6 %	0,4 %
4,4 %	4,4 %	5,2 %	4,5 %	3,4 %	1,6 %	1,0 %	1,1 %	1,5 %	3,3 %	1,6 %	1,7 %	2,4 %
3,6 %	4,6 %	5,9 %	5,3 %	4,1 %	3,7 %	4,0 %	4,0 %	4,2 %	2,9 %	2,0 %	2,2 %	5,1 %
5,3 %	9,4 %	11,1 %	12,0 %	15,5 %	10,0 %	7,9 %	4,8 %	2,6 %	1,4 %	1,1 %	0,5 %	0,8 %
8,8 %	9,0 %	6,4 %	3,7 %	3,7 %	2,2 %	1,5 %	0,9 %	1,5 %	2,0 %	2,1 %	2,7 %	4,0 %
											3,0 %	4,1 %
	8,0 %	7,0 %	6,7 %	6,8 %	3,4 %	5,0 %	5,5 %	5,6 %	3,5 %	3,7 %	4,9 %	4,9 %
5,0 %	5,2 %	4,6 %	2,1 %	2,7 %	2,3 %	3,6 %	5,5 %	5,5 %	3,3 %	5,0 %	0,0 %	8,1 %
6,1 %	4,6 %	2,6 %	1,8 %	1,3 %	0,7 %	0,5 %	1,8 %	1,8 %	1,8 %	2,3 %	1,2 %	3,4 %
5,6 %	5,7 %	4,1 %	2,8 %	1,2 %	0,6 %	0,5 %	0,5 %	0,5 %	0,7 %	0,9 %	1,9 %	1,8 %
						1,7 %	0,7 %	1,0 %	1,2 %	0,9 %	1,6 %	0,8 %
10,9 %	7,6 %	4,0 %	1,7 %	2,8 %	3,1 %	1,3 %	2,0 %	3,6 %	2,7 %	4,3 %	3,2 %	4,8 %
											8,3 %	1,3 %
11,7 %	15,0 %	13,9 %	12,3 %	7,7 %	9,2 %	5,2 %	1,5 %	3,7 %	2,3 %	1,2 %	0,8 %	0,8 %
8,4 %	9,5 %	8,9 %	8,4 %	7,7 %	8,5 %	7,3 %	6,3 %	4,4 %	3,8 %	5,7 %	5,4 %	5,3 %
11,9 %	13,2 %	12,9 %	11,9 %	8,4 %	5,8 %	4,3 %	4,6 %	2,3 %	2,8 %	4,0 %	2,6 %	4,3 %
10,4 %	12,9 %	14,3 %	7,8 %	11,5 %	7,9 %	7,1 %	6,1 %	6,5 %	4,7 %	5,0 %	3,7 %	3,7 %
4,4 %	8,4 %	10,4 %	11,4 %	11,4 %	11,7 %	6,4 %	3,2 %	0,1 %	0,2 %	0,1 %	0,2 %	0,0 %
6,3 %	7,2 %	6,7 %	2,3 %	2,0 %	1,8 %	4,0 %	4,7 %	5,1 %	4,1 %	4,6 %	4,1 %	4,0 %
								2,5 %	2,3 %	2,5 %	2,3 %	3,2 %

Centre intégré à la RMR de Sherbrooke en 2007

Société d'habitation Québec